

Service de l'éducation



Harcèlement psychologique

Prévention et indemnisation

Formation en santé
et sécurité du travail



Fédération
des travailleurs
et travailleuses
du Québec

FTQ

Cahier du participant et de la participante

Ce document a été produit par et pour la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ). Notre organisation encourage la diffusion et la distribution de ses idées, valeurs et principes. Ainsi, sauf avis contraire, la reproduction en totalité ou en partie de ce document est autorisée à des fins non commerciales. La mention de la source est cependant obligatoire.

Ont participé à la production de ce document :

Serge Beaulieu, conseiller syndical, FTQ

La FTQ tient à remercier les différents syndicats affiliés et les conseils régionaux qui ont délégué des membres pour participer aux travaux du comité technique qui a été formé pour la révision de ce cahier de formation.

Matière à réflexion

« Dans la vie, il est des rencontres stimulantes qui nous incitent à donner le meilleur de nous-mêmes, il est aussi des rencontres qui nous minent et qui peuvent finir par nous briser. Respecter l'autre, c'est le considérer en tant qu'être humain et reconnaître la souffrance qu'on lui inflige. »

Marie-France Hirigoyen
(Extrait de « Le harcèlement moral »)

Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

565, boulevard Crémazie Est, bureau 12100

Montréal (Québec) H2M 2W3

Téléphone : 514 383-8000/Télécopieur : 514 383-8004

Courriel : ftq@ftq.qc.ca

Site Internet : ftq.qc.ca

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2016

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)

ISBN 978-2-89639-236-0

Dernière mise à jour : 2023-01-04



ÉNONCÉ DE LA FTQ SUR LE RESPECT, L'ÉGALITÉ ET L'ABSENCE DE DISCRIMINATION

La solidarité syndicale est fondée sur l'égalité de toutes et tous, le respect mutuel, la coopération et la compréhension. En tant que syndicalistes, nous ne devrions ni excuser, ni tolérer un comportement qui mine la dignité ou l'amour-propre de quelque personne que ce soit ou des gestes et des discours qui créent un climat intimidant, hostile ou offensant. Ceux-ci nous divisent et nous affaiblissent.

La FTQ énonce que toute personne a droit à un environnement exempt de discrimination pour des raisons de couleur, de sexe, de grossesse, d'orientation sexuelle, de l'identité ou de l'expression de genre, d'état civil, d'âge sauf dans les mesures prévues par la loi, de religion, de convictions politiques, de langue, d'origine ethnique ou nationale, de condition sociale, ou de handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Dans le cadre des activités syndicales, les membres, le personnel et les personnes élues, ainsi que les politiques et pratiques syndicales, doivent à tout moment refléter notre engagement en faveur du respect des personnes, de leur égalité et de l'absence de discrimination.

Mai 2019

TABLE DES MATIÈRES

L'ouverture de la session	1
Tour de table	3
Première partie : Le harcèlement psychologique, de quoi parlons-nous?	5
Mon milieu est-il à risque de générer du harcèlement?	7
Le harcèlement en milieu de travail : des causes	8
Définition du harcèlement psychologique	9
L'identification du harcèlement psychologique	35
Deuxième partie : La prise en charge du harcèlement psychologique et le support aux membres	41
Développer des attitudes pour mieux intervenir	42
Les obligations de représentation du syndicat	45
Troisième partie : L'enquête et la constitution du dossier	49
L'enquête	50
La constitution du dossier	56
Ce qu'on doit prouver	63
La personne mise en cause	67
La vérification et l'évaluation de l'enquête	73
Le rapport d'enquête	77
Quatrième partie : Les recours	79
Les recours	80
Le grief	81
La réclamation à la CNESST	82
Cinquième partie : Agir par la prévention du harcèlement psychologique	87
La prise en charge du harcèlement psychologique par la prévention	89
Une politique pour contrer le harcèlement psychologique au travail	95
Conclusion et évaluation de la session	99
Annexes	101
Annexe A	103
Éléments retenus par les tribunaux d'arbitrage pour évaluer la présence d'une situation de harcèlement psychologique	103
Le critère d'appréciation utilisé par les tribunaux pour déterminer s'il y a présence de harcèlement psychologique	106
Éléments retenus par le Tribunal administratif du travail (auparavant la Commission des lésions professionnelles)	107
Annexe B	111
Décision arbitrale en matière de harcèlement psychologique	111
Annexe C	135
Exemple de formulaires d'enquête pour le harcèlement psychologique	135
Annexe D	169
Modèles de politique en matière de harcèlement	169
Annexe E	179
Je m'implique davantage	179

L'OUVERTURE DE LA SESSION

Le travail est une part importante de la vie des gens. C'est un lieu d'échanges entre collègues, supérieurs hiérarchiques et clients. Ces échanges demeurent habituellement empreints d'un professionnalisme qui favorise des relations saines et harmonieuses. Cependant, le travail repose également sur des imprévus. Les travailleurs et les travailleuses sont avant tout des êtres humains avec des particularités de caractère. Ces caractères humains se manifestent la plupart du temps à travers l'organisation du travail et les relations de travail, où des affrontements d'idées, de valeurs ou d'appréciation deviennent le terreau de relations conflictuelles et, bien sûr, de harcèlement psychologique.

Donc, ce n'est pas d'hier que des situations conflictuelles se produisent dans nos milieux de travail. Notre comportement face à ces situations a souvent été bien délimité. Si les situations conflictuelles sont entre l'employeur et nos membres, nous sommes à l'aise d'intervenir. Cependant, si ces situations se produisent entre nos membres, nous y voyons une source de problème qu'on a souvent cherché à étouffer. Les cas de harcèlement psychologique ne font pas exception.

Depuis quelques années, la législation est venue donner un cadre d'intervention plus clair dans les cas de harcèlement psychologique. Sommes-nous plus à l'aise d'intervenir? Pas nécessairement. L'intervention dans le cas de harcèlement psychologique a un caractère particulier alors qu'elle suppose la présence d'une présumée victime et d'une présumée personne harcelante. Notre intervention prend donc un caractère tout autre, car elle sort du cadre traditionnel de la convention collective.

La Loi sur les normes du travail contient donc des dispositions qui donnent droit aux personnes salariées à un milieu exempt de harcèlement psychologique. Cette norme de travail obligatoire fait partie de toute convention collective pour les employeurs assujettis à cette loi. Pour les entreprises de juridiction fédérale, le droit des personnes salariées à un milieu exempt de harcèlement découle des dispositions du Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail.

Par conséquent, la protection accordée aux personnes salariées a des impacts tant auprès des employeurs qu'auprès des syndicats, puisqu'elle impose :

- à l'employeur le fardeau de prendre des moyens raisonnables afin de prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique et la violence;
- au syndicat d'assumer ses obligations de représentation.

Nous sommes généralement au fait de nos obligations syndicales. Cependant, en matière de harcèlement psychologique, la difficulté tient au fait que nous sommes souvent pris au dépourvu dans une situation opposant agresseur et victime, d'autant plus que, dans certains cas, agresseur et victime sont nos propres membres. Comment s'en sortir alors?

L'enquête rigoureuse sera le fondement de notre action, car elle permettra de reconstituer l'histoire à partir de faits, ce qui nous permettra de prendre une distance suffisante.

Pour la FTQ et ses syndicats affiliés, le respect d'un milieu travail exempt de toutes formes de discrimination, de harcèlement et de violence est un engagement visant à outiller les

militants et les militantes à comprendre et à agir afin d'éliminer ces formes de mise à l'écart.

Dans ce contexte, les objectifs de cette formation sont multiples. Il faut permettre aux participants et participantes de :

- définir le harcèlement psychologique pour en identifier la présence en milieu de travail et de développer des compétences dans l'analyse d'une situation de harcèlement psychologique ou de violence;
- se donner un cadre d'intervention et de support pour les personnes victimes de harcèlement psychologique et de violence;
- développer une méthode d'enquête simple et efficace afin de faire cesser le harcèlement psychologique et de voir cette dernière comme la pierre angulaire de la résolution des dossiers de harcèlement psychologique et de violence;
- constituer un dossier complet dans le cas où le dossier se judiciarise;
- se donner un cadre d'intervention systématique de prise en charge du harcèlement psychologique et de la violence par la prévention.

TOUR DE TABLE

Présentation des participants et des participantes

Nom : _____

Syndicat : _____

Quel est votre emploi? Décrivez-le brièvement.

Avez-vous des fonctions syndicales? Lesquelles?

Quelles sont vos attentes pour ce cours?

Grille horaire

Première journée	Deuxième journée	Troisième journée
<p>8 h 30 à 11 h 30 Ouverture (tour de table et programme)</p> <p>Première partie : Le harcèlement psychologique, de quoi parlons-nous?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mon milieu est-il à risque de générer du harcèlement? • Le harcèlement en milieu de travail : des causes 	<p>8 h 30 h à 11 h 30 Retour sur la veille</p> <p>Troisième partie : L'enquête et la constitution du dossier</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'enquête lors d'un cas de harcèlement psychologique (Cas de Ginette) • La constitution d'un dossier de harcèlement psychologique (Cas de Geneviève) 	<p>8 h 30 à 11 h 30 Retour sur la veille</p> <p>Quatrième partie : Les recours</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les recours • Le grief • La réclamation à la CNESST
DÎNER		
<p>13 h à 16 h 30</p> <p>Première partie : Le harcèlement psychologique, de quoi parlons-nous? (suite)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition du harcèlement psychologique • L'identification du harcèlement psychologique <p>Deuxième partie : La prise en charge du harcèlement psychologique et le support aux membres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer des attitudes pour mieux intervenir • Les obligations de représentation du syndicat 	<p>13 h à 16 h 30</p> <p>Troisième partie : L'enquête et la constitution du dossier (suite)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce qu'on doit prouver • La personne mise en cause • La vérification et l'évaluation de l'enquête • Le rapport d'enquête 	<p>13 h à 16 h 30</p> <p>Cinquième partie : Agir par la prévention du harcèlement psychologique</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prise en charge du harcèlement psychologique par la prévention • Une politique pour contrer le harcèlement psychologique au travail <p>Évaluation</p>

PREMIÈRE PARTIE : LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE, DE QUOI PARLONS-NOUS?

La notion de harcèlement psychologique est prévue à la Loi sur les normes du travail. Mais de quoi parlons-nous? Dans cette partie, nous regarderons, dans un premier temps, ce que nous pouvons observer dans nos milieux de travail qui peut générer des conflits et du harcèlement psychologique. Dans un deuxième temps, nous définirons le harcèlement psychologique pour être en mesure de l'identifier.

Mon milieu est-il à risque de générer du harcèlement?

Le travail a beaucoup évolué depuis les trente dernières années. L'organisation du travail a changé avec, entre autres, le développement du travail atypique combiné aux changements technologiques. De plus, les milieux de travail sont devenus plus hétérogènes avec l'arrivée massive des femmes, des jeunes et des travailleurs d'origines ethniques différentes.

Avec ces changements, les milieux de travail sont-ils devenus un terreau fertile favorisant l'apparition de harcèlement psychologique?

ATELIER

Un milieu de travail à risque?

Y a-t-il dans mon milieu de travail des circonstances qui favorisent l'apparition de conflits?

Y a-t-il dans mon milieu de travail des circonstances qui favorisent l'apparition du harcèlement psychologique?

Le harcèlement en milieu de travail : des causes

Tout comme les conflits de toute nature, le harcèlement psychologique en milieu de travail peut être engendré par des problèmes d'organisation du travail (une surcharge de travail, un conflit de rôle, un manque d'autonomie dans l'organisation et l'exécution de la prestation de travail, des changements technologiques sans préparation).

Il peut également être généré par de mauvaises relations (malentendus, favoritisme dans la gestion, gestion trop stricte du travail) et par la présence de conflits interpersonnels (conflits mal gérés ou non gérés). Le manque de considération et la non-reconnaissance sont également des sources d'insatisfaction et de frustration.

Dans le contexte de la mondialisation et de la privatisation, la pression accrue, les demandes excessives de production, des relations tendues entre les différentes unités de travail et l'insécurité d'emploi sont d'autres sources de conflit, voire de harcèlement psychologique.

Des gestes doivent donc être posés par les gestionnaires pour préserver un climat de travail sain et exempt de harcèlement. Ils doivent pouvoir intervenir pour préciser les manières de faire et éliminer les conflits de rôle. Ils devraient apaiser les tensions liées à la dynamique de groupe ou aux différences culturelles. Les représentants et les représentantes du syndicat s'impliqueront également pour conserver la solidarité entre les membres et favoriser l'ouverture d'esprit envers les différences. Nous pouvons aussi développer nos habiletés afin d'intervenir dans des conflits qui opposent nos membres. Il est utile de se rappeler qu'il existe des conflits « chauds » et « froids ».

Un conflit chaud se manifeste par de fortes disputes émotionnelles et verbales, des agressions physiques, de la méchanceté. Pour être résolu, un conflit chaud doit d'abord être apaisé.

Le conflit froid s'extériorise par un climat austère, voire glacial, et contenu entre deux parties. Celles-ci évitent le contact visuel et l'échange verbal. Les émotions ne sont pas (plus) perceptibles; les relations sont figées. Pour résoudre un conflit froid, ces relations figées doivent d'abord être ravivées.

La FTQ a conçu un cours intitulé « S'outiller pour la résolution de conflits interpersonnels » pour mieux aborder les conflits en milieu de travail, les objectiver et trouver une façon d'intervenir avec les membres qui s'opposent. Retenons pour le moment que tout conflit n'aboutit pas au harcèlement psychologique, mais mérite qu'on intervienne pour qu'il cesse.

Pour ces raisons, le législateur a décidé d'intervenir...

Au début du siècle, plusieurs groupes communautaires avaient alerté la Commission des normes du travail de l'époque (aujourd'hui la CNESST), qui reçoit les plaintes des personnes non syndiquées, de la hausse fulgurante des cas de harcèlement psychologique en milieux de travail. En mai 2003, à la suite des pressions conjointes des syndicats et du communautaire, le gouvernement bonifiait la Loi sur les normes du travail pour inclure une protection aux personnes qui subissent du harcèlement psychologique au travail. Ces dispositions sont entrées en vigueur en juin 2004.

Définition du harcèlement psychologique

Maintenant que nous avons vu que nos milieux de travail abritent des circonstances favorisant l'apparition de harcèlement psychologique, doit-on en conclure que tous les conflits évoluent vers du harcèlement psychologique? Bien évidemment que non, mais comment reconnaît-on du harcèlement et ce qui n'en est pas?

ÉTUDE DE CAS

À l'aide de l'histoire de Monique, nous tenterons de cerner ce qu'est le harcèlement psychologique.

Lisez individuellement l'histoire suivante et demandez-vous s'il y a, selon vous, matière à se plaindre de harcèlement psychologique. Partagez par la suite votre conclusion avec les membres de votre atelier.

Les faits

Monique est à l'emploi de la compagnie XYZ depuis 2001 à titre de commis-relations de travail et a occupé successivement plusieurs postes en santé et sécurité du travail. En 2018, elle est conseillère Ressources matérielles et y travaille pendant trois ans sous deux directeurs différents. Elle se voit confier des mandats pour lesquels l'entreprise ne lui fournit pas la formation. Elle s'investit corps et âme dans ses nouvelles fonctions. Elle prend un congé de maladie au printemps 2021 et revient au travail progressivement en septembre 2021.

Lors de son retour, en septembre 2021, on lui demande d'organiser et de coanimer des rencontres d'une demi-journée, afin de rencontrer 400 personnes salariées divisées en groupe de 20 entre octobre et décembre. Alors qu'elle aurait dû revenir au travail progressivement sur trois mois, Monique met fin à ce régime au bout d'un mois afin de remplir son mandat. On confie des tâches à Monique qui ne tiennent pas compte de son état de santé.

En décembre 2021, Monique change de supérieure, et cette dernière demande à Monique de s'occuper de l'organisation d'un colloque qui aura lieu le 15 janvier 2022. Monique s'ajuste et se donne à fond. Le colloque se déroule très bien.

On lui confie un nouveau mandat; elle fera, entre le 15 janvier et le 15 mars 2022, 180 heures d'heures supplémentaires. Monique ne rencontre à peu près jamais sa nouvelle supérieure et n'a donc pas de lieu ni de moment pour discuter de sa charge de travail. Elle contacte sa supérieure par courriel, car elle n'est même pas dans le même bâtiment qu'elle.

En mars, on l'enjoint de déménager dans le même édifice que sa supérieure. Monique aurait préféré rester dans l'autre édifice, car il est plus proche de son domicile et, ayant une enfant handicapée, cela lui convient mieux. Elle contacte son syndicat qui tente d'intervenir.

Arrivée dans le nouvel édifice, elle ne se sent pas intégrée au groupe. « Mon nom n'est même pas dans la liste des anniversaires malgré mes demandes de correction en ce sens ». De plus, Monique avait demandé un remboursement pour des cours suivis à

l'université en 2021 et ne sera payée qu'à l'automne 2022. Sa supérieure, croisée dans les corridors, n'a jamais de temps pour elle. Le syndicat intervient à nouveau pour améliorer les relations professionnelles.

Monique tombe malade le 5 mai : elle souffre d'une labyrinthite. S'ensuit une série de demandes de l'employeur pour des expertises médicales : on la convoque à une rencontre chez le médecin expert en psychiatrie de l'employeur en juillet. On exige qu'elle revienne au travail le 11 août 2022 malgré une recommandation contraire de son médecin. Elle n'y va pas et contacte son syndicat.

On la prévient qu'on discutera de son cas lors d'une conférence téléphonique le 27 août 2022. On la menace de mesures disciplinaires, car on juge son attitude inadmissible. Monique est consternée par le ton glacial de sa gestionnaire.

La conférence téléphonique n'aura jamais lieu. Monique se sent comme un chien dans un jeu de quilles.

Monique reçoit une mise en demeure de se présenter au travail le 29 août 2022. Son médecin maintient son arrêt de travail jusqu'au 2 septembre 2022 et elle ne se présente donc pas. Elle reçoit une suspension de trois jours. Le syndicat dépose un grief.

Des discussions ont lieu entre le syndicat et l'employeur, mais une nouvelle suspension de deux semaines arrive le 19 septembre 2022. Monique est choquée par toutes ces menaces qui augmentent son stress.

À la suite de plusieurs rapports de son médecin traitant et autres expertises médicales, l'entreprise fait parvenir à Monique une mise en demeure l'enjoignant à être présente au travail le 7 novembre.

Monique est convoquée pour un retour progressif au travail : quand elle se présente le 7 novembre 2022, personne n'est là pour l'accueillir et le mot de passe de son ordinateur a été changé. La rencontre patronale-syndicale commence en retard, car l'employeur arrive 15 minutes après l'heure convenue.

En arrivant chez elle, elle a un message de Purolator; elle va chercher la lettre et découvre que c'est une suspension pour ne pas s'être présentée au travail le 7 novembre 2022!

Monique est humiliée et pleure de découragement. Elle envisage de déposer un grief pour harcèlement.

Ce qu'est le harcèlement psychologique

Dès 1976, la Charte québécoise interdisait déjà le harcèlement basé sur certains critères. On parlait alors de harcèlement discriminatoire :

- Article 10.1. Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10.
- Article 10. Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

À la lecture de la Loi sur les normes du travail, on spécifie que cette protection s'applique à toute personne qui travaille (salariée et cadre) pour une entreprise de compétence provinciale, et ce, sans nécessité d'un motif de la Charte. Le harcèlement psychologique au travail se définit selon trois types :

- Vertical : employeur – personne salariée
- Horizontal : entre collègues de travail
- Tierce personne : client, livreur, bénéficiaire

Dans ce contexte, le travail syndical met les différents intervenants et intervenantes dans une situation beaucoup plus délicate que leur travail habituel, étant donné qu'il introduit la notion de victime et de personne harcelante. Le travailleur ou la travailleuse qui subit du harcèlement vient habituellement nous rencontrer en détresse, alors que la personne harcelante peut être l'employeur, mais aussi un autre de nos membres. Par ailleurs, depuis l'introduction des dispositions contre le harcèlement psychologique, les employeurs ont l'obligation d'instaurer une politique contre le harcèlement psychologique au travail. La plupart du temps, cette politique vient encadrer notre travail syndical, autant dans la prévention que dans les mesures pour faire cesser le harcèlement psychologique.

Ces nouveaux droits s'ajoutent aux protections qui existent dans diverses lois. En plus de la protection que nous pouvons retrouver dans nos conventions collectives, les protections antérieures à 2004 sont contenues dans la Loi sur la santé et sécurité du travail (LSST – droit de refus, plainte (1979)) et l'on peut être indemnisé en vertu de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (1985) si jamais il y a survenance d'une lésion psychologique.

Définition du harcèlement psychologique

Régime provincial – Loi sur les normes du travail

Définition

81.18. Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

Droit de la personne salariée

81.19. Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses salariés une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement de plaintes, incluant entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel.

Convention collective

81.20. Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Un salarié visé par une telle convention doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard.

En tout temps avant le délibéré, une demande conjointe des parties à une telle convention peut être présentée au ministre en vue de nommer une personne pour entreprendre une médiation.

Les dispositions visées au premier alinéa sont aussi réputées faire partie des conditions de travail de tout salarié nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique* (chapitre F-3.1.1) qui n'est pas régi par une convention collective. Ce salarié doit exercer le recours en découlant devant la Commission de la fonction publique selon les règles de procédure établies conformément à cette loi. La Commission de la fonction publique exerce à cette fin les pouvoirs prévus aux articles 123.15 et 123.16 de la présente loi.

Le troisième alinéa s'applique également aux membres et dirigeants d'organismes.

La définition du harcèlement psychologique dans la Loi sur les normes du travail

Revenons à la notion de harcèlement psychologique prévu à l'article 81.18 :

Il s'agit d'« Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. »

Pour qu'il y ait harcèlement psychologique, il faut donc retrouver 5 éléments :

1. Une conduite vexatoire...
2. se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés...
3. qui sont hostiles ou non désirés...
4. laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne salariée
5. et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste.

Une conduite vexatoire...

Il s'agit :

- d'une conduite humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui subit une telle conduite;
- qui la blesse dans son amour-propre;
- qui lui cause du tourment.

C'est une conduite qui ne correspond pas à ce qu'une personne raisonnable estime être une conduite correcte dans l'accomplissement du travail.

Test de la personne raisonnable

Il faut établir qu'une personne raisonnable – se trouvant à la place de la victime et possédant les mêmes caractéristiques qu'elle – estimerait qu'il s'agit d'une conduite vexatoire.

On conclura que c'est une conduite vexatoire en fonction de la personne qui vit la situation sans égard aux intentions de la personne qui harcèle.

Une conduite vexatoire ne sera pas de même nature pour chaque personne. Souvent, l'intensité, la récurrence et l'impact sur la victime seront différents.

Se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés...

Mais qu'est-ce que la répétition?

- Deux fois... ou trois fois?
- La même personne... ou des personnes différentes?

- Un geste par mois... ou un geste à effet continu?
- Le même geste... ou des gestes différents?

Cette notion ne sera pas la même pour chaque individu, mais la notion implique que c'est arrivé plus d'une fois. Par contre, la loi a prévu que la répétition n'a pas à exister s'il s'agit d'une conduite grave.

« Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

Qui sont hostiles ou non désirés...

Exemples de tels gestes, paroles, actes, comportements :

- Empêcher la personne de s'exprimer
- Isoler la personne
- Déconsidérer la personne
- Discréditer la personne
- Déstabiliser la personne
- Menacer ou agresser la personne

« Un comportement **hostile** est celui de quelqu'un qui se conduit de façon belliqueuse, défavorable ou menaçante. Quant au comportement **non désiré**, il est important d'exprimer clairement, verbalement ou par écrit, son refus ou sa désapprobation face aux paroles, actes ou gestes. Cela ne veut pas dire que si la personne ne l'a pas fait, elle ne pourra pas prouver que le comportement n'était pas désiré. Le refus peut parfois être implicite, faible, exprimé par le langage corporel ou une tolérance ennuyée (exemple : une personne timide exprime son désaccord de manière plus faible et implicite). **Cependant, les faits reprochés devront alors pouvoir être objectivement perçus comme non désirables.** »

Dans les cas d'agression ou de harcèlement sexuel, il n'est pas nécessaire que la victime ait exprimé clairement son refus pour qu'on juge que le comportement est non désiré.

Laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne salariée

Dignité :

- Réfère à un sentiment de respect et d'estime de soi qui est une des composantes de l'intégrité physique ou psychologique;
- Peut avoir pour effet de dévaloriser ou de marginaliser la victime;
- Il n'est pas nécessaire que cette atteinte laisse des séquelles permanentes;
- Elle ne doit pas être fugace, disparaître de manière très rapide et facilement.

Exemples d'atteinte à la dignité :

- On utilise des propos méprisants pour qualifier la personne
- On utilise envers elle des gestes de mépris (soupirs, regards méprisants, haussements d'épaules)
- On la discrédite auprès des collègues, des personnes cadres ou des personnes subordonnées
- On fait courir des rumeurs à son sujet
- On lui attribue des problèmes psychologiques
- On se moque de ses handicaps ou de son physique; on l'imité ou on la caricature
- On critique sa vie privée
- On se moque de ses origines ou de sa nationalité
- On s'attaque à ses croyances religieuses ou à ses convictions politiques
- On lui attribue des tâches humiliantes
- On l'injurie avec des termes obscènes ou dégradants

Quand sommes-nous touchés dans notre intégrité?

Les décisions en cette matière disent que nous sommes atteints dans notre intégrité lorsque l'atteinte laisse la personne moins complète ou moins intacte qu'elle ne l'était auparavant... Elle est usée prématurément!

L'atteinte doit affecter l'équilibre physique, psychologique ou émotif de la victime.

Exemples d'effets :

- Maux de tête
- Troubles de sommeil
- Désordres gastro-intestinaux
- Nausées
- Fatigue

L'atteinte doit laisser des marques, des séquelles qui, sans nécessairement être physiques ou permanentes, doivent dépasser un certain seuil de tolérance.

Est-ce que notre histoire personnelle antérieure joue un rôle?

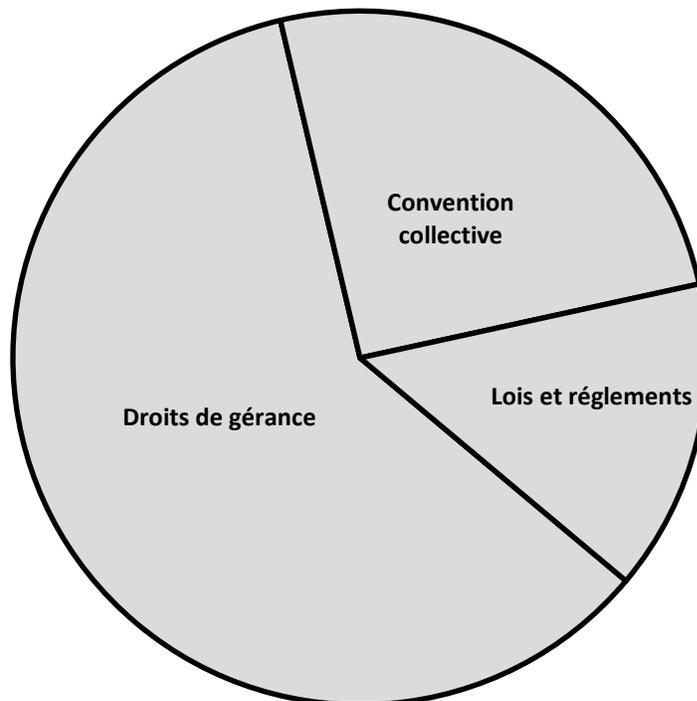
L'arbitre ne pourra rejeter un grief sous l'unique prétexte que la personne était fragile sur le plan psychologique antérieurement à la situation de harcèlement.

C'est la théorie du crâne fragile, souvent soulevée par notre réseau des personnes qui plaident des dossiers en matière d'indemnisation des victimes de lésions professionnelles, qui prévoit, par exemple, qu'un épuisement qui survient à la suite de harcèlement psychologique pourrait être reconnu même si la victime a des antécédents personnels de dépression.

Et qui entraîne un milieu de travail néfaste pour la personne salariée

- Donc, la personne vit dans un environnement de travail négatif sur les plans psychologique et émotif. Elle ressent son milieu comme tendu, corrompu, désagréable, irritant et suspicieux.
- La loi n'exige pas que l'on démontre que le harcèlement a entraîné des absences pour maladie ou a porté atteinte à la situation de travail de la personne (exemple : refus d'une promotion, moins de formation, etc.). Pas besoin d'être au bout du rouleau pour faire un grief de harcèlement!

Les dispositions de la loi sont partie intégrante de la convention collective



On fera donc un grief lorsqu'on s'estime victime de harcèlement psychologique.

La « densité » factuelle

Comme nous venons de l'apprendre, la répétitivité des gestes combinée à leur gravité est au cœur du concept de harcèlement psychologique.

En effet, une dizaine de faits relativement graves pourraient être considérés comme du harcèlement psychologique s'ils surviennent en l'espace de deux mois. La raison en est fort simple : leur répétitivité, dans un court laps de temps, permet d'inférer qu'ils ne sont pas le fruit du hasard et qu'ils visaient donc à nuire à la personne plaignante.

À l'opposé, les mêmes faits qui surviendraient sur une période de cinq ans ne permettraient probablement pas de conclure à une situation de harcèlement psychologique puisque leur survenance dans le temps serait trop espacée pour que l'on puisse conclure à une répétitivité suffisante au sens de l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail.

Il est donc primordial que les personnes se plaignant d'être victimes de harcèlement psychologique soient en mesure de démontrer la survenance d'un nombre de faits suffisamment graves dans un laps de temps relativement court. **Ainsi, on peut déduire que le nombre de faits nécessaires à la démonstration d'une situation de harcèlement psychologique est inversement proportionnel à leur gravité.**

Il ne faut toutefois pas généraliser l'affirmation précédente. En certaines circonstances, une personne vivra des dizaines de situations qui sont anodines pour le commun des mortels, mais qui peuvent être assimilées à du harcèlement psychologique lorsqu'on les relie les unes aux autres.

Qu'en est-il pour ceux et celles qui ont un employeur de juridiction fédérale?

Le législateur a procédé à l'adoption du Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail en janvier 2021. Face à la pression des syndicats et des différents acteurs de la société civile, des modifications législatives devenaient nécessaires afin de mieux agir face à l'éventail complet des comportements répréhensibles auxquels nous assistons en milieu de travail, des taquineries à l'intimidation en passant par le harcèlement sexuel et la violence physique. Ce règlement a notamment pour objectif d'obliger les employeurs à traiter, à consigner et à signaler les cas de harcèlement et de violence. En plus de mieux soutenir les travailleurs et les travailleuses touchés, ce règlement prévoit des mesures de protection afin que les plaintes de harcèlement et de violence soient traitées en toute confidentialité.

RÈGLEMENT SUR LA PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE DANS LE LIEU DE TRAVAIL

Note : Le présent document a été préparé sur fichier informatique afin de faciliter la consultation du Règlement. Pour plus d'exactitude, veuillez consulter la version officielle.

Général

Définitions

- **1 (1)** Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

destinataire désigné L'unité de travail dans un lieu de travail ou la personne qui est désignée par l'employeur en vertu de l'article 14. (*designated recipient*)

incident Un incident de harcèlement et de violence dans le lieu de travail. (*occurrence*)

Loi La partie II du [Code canadien du travail](#). (*Act*)

partie intimée La personne désignée dans un avis d'incident donné en application du paragraphe 15(1) comme étant le présumé responsable de l'incident. (*responding party*)

partie principale L'employé ou l'employeur qui est l'objet de l'incident. (*principal party*)

témoin Toute personne qui est témoin d'un incident ou qui en est informée par la partie principale ou par la partie intimée. (*witness*)

Partenaire concerné

(2) Pour l'application du présent règlement, la mention « partenaire concerné » vaut mention du comité d'orientation ou, à défaut, du comité local ou du représentant.

Affaires conjointes

Incapables de s'entendre

2 Si l'employeur et le comité d'orientation, le comité local ou le représentant n'arrivent pas à s'entendre sur toute affaire qu'ils doivent régler conjointement aux termes du présent règlement, la décision de l'employeur l'emporte.

Anciens employés

Circonstances justifiant une prorogation de délai

3 Le ministre peut proroger le délai prévu au paragraphe 125(4) de la Loi si un ancien employé démontre dans une demande présentée au ministre qu'il a été incapable de porter l'incident à la connaissance de l'employeur dans le délai imparti en raison d'un traumatisme résultant de l'incident ou d'un problème de santé.

Délai pour déposer une plainte

4 Pour l'application du paragraphe 127.1(12) de la Loi, un ancien employé peut faire une plainte au titre du paragraphe 127.1(1) de la Loi au plus tard trois mois après la plus tardive des dates suivantes :

- **a)** la date de sa cessation d'emploi;
- **b)** si l'avis d'incident a été donné en application du paragraphe 15(1), la date à laquelle le processus de règlement est mené à terme en ce qui a trait à l'incident.

Mesures de prévention et protection

Évaluation du lieu de travail

Évaluation conjointe

- **5 (1)** L'employeur, conjointement avec le partenaire concerné, effectue une évaluation du lieu de travail qui comprend le recensement des facteurs de risques conformément à l'article 8 et l'élaboration et la mise en œuvre des mesures de prévention prévues à l'article 9.
- **Surveillance et mises à jour conjointes**

(2) L'employeur, conjointement avec le partenaire concerné, surveille l'exactitude de l'évaluation du lieu de travail et, au besoin, met à jour l'évaluation afin de rendre compte de tout changement apporté aux renseignements contenus dans l'évaluation, notamment :

 - **a)** un changement aux facteurs de risques recensés conformément à l'article 8;
 - **b)** un changement compromettant l'efficacité des mesures de prévention élaborées et mises en œuvre en application de l'article 9.
- **Nouvel examen après trois ans**

(3) L'employeur, conjointement avec le partenaire concerné, réexamine l'évaluation du lieu de travail tous les trois ans et, au besoin, la met à jour.

Nouvel examen et mise à jour conjoints

- **6 (1)** L'employeur, conjointement avec le comité local ou le représentant, réexamine et, au besoin, met à jour l'évaluation du lieu de travail lorsque l'avis d'incident est donné en application du paragraphe 15(1) et que l'une des situations suivantes survient :
 - **a)** l'incident n'est pas réglé aux termes de l'article 23 et la partie principale met fin au processus de règlement conformément à l'article 18;
 - **b)** la partie intimée n'est ni un employé ni l'employeur.
- **Prise en considération des circonstances**

(2) Le nouvel examen effectué en vertu du paragraphe (1) prend en considération les circonstances de l'incident.
- **Plusieurs incidents**

(3) Si un examen et une mise à jour sont effectués en vertu du paragraphe (1) et qu'un avis d'incident est donné en application du paragraphe 15(1) relativement à un autre incident qui porte essentiellement sur les mêmes sujets et pour lequel un examen et une mise à jour sont également requis en vertu du paragraphe (1), ces incidents peuvent être traités dans le même examen et la même mise à jour.

Qualifications

7 L'employeur veille à ce que tout individu à qui il donne la directive de recenser les facteurs de risque visés à l'article 8, ou d'élaborer et de mettre en œuvre les mesures de prévention visées à l'article 9, ait les compétences requises pour le faire en raison de sa formation, de son éducation ou de son expérience.

Recensement des facteurs de risques

8 L'employeur, conjointement avec le partenaire concerné, recense les facteurs de risque, internes et externes du lieu de travail, qui contribuent au harcèlement et à la violence dans le lieu de travail, en tenant compte :

- **a)** de la culture, des conditions, des activités et de la structure organisationnelle du lieu de travail;
- **b)** des circonstances externes au lieu de travail, telles que la violence familiale, susceptibles de donner lieu à du harcèlement et à de la violence dans le lieu de travail;
- **c)** de tous rapports, registres et données en lien avec le harcèlement et la violence dans le lieu de travail;
- **d)** de la conception physique du lieu de travail;

- **e)** des mesures en place pour protéger la santé et la sécurité psychologique dans le lieu de travail.

Mesures de prévention — élaboration et mise en œuvre

9 Dans les six mois suivant la date à laquelle le recensement des facteurs de risques prévu à l'article 8 est terminé, l'employeur doit, conjointement avec le partenaire concerné :

- **a)** élaborer des mesures de prévention qui, autant que possible :
 - **(i)** atténuent le risque de harcèlement et de violence dans le lieu de travail,
 - **(ii)** ne créent ni n'augmentent ce risque;
- **b)** élaborer un plan de mise en œuvre des mesures de prévention;
- **c)** mettre en œuvre les mesures de prévention conformément au plan de mise en œuvre.

Politique de prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail

Élaboration conjointe

- **10 (1)** L'employeur, conjointement avec le partenaire concerné, élabore une politique de prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail.
- **Contenu de la politique**

(2) La politique contient les éléments suivants :

 - **a)** l'énoncé de mission de l'employeur en lien avec la prévention et la répression du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail;
 - **b)** une description des rôles respectifs de l'employeur, du destinataire désigné, des employés, des comités d'orientation, des comités locaux et des représentants en lien avec le harcèlement et la violence dans le lieu de travail;
 - **c)** une description des facteurs de risques, internes et externes au lieu de travail, qui contribuent au harcèlement et à la violence dans le lieu de travail;
 - **d)** un résumé de la formation qui sera donnée en lien avec le harcèlement et la violence dans le lieu de travail;
 - **e)** un résumé du processus de règlement, notamment :

- **(i)** le nom ou l'identité du destinataire désigné,
 - **(ii)** la façon dont une partie principale ou un témoin peut donner l'avis d'incident à l'employeur ou au destinataire désigné;
 - **f)** les raisons pour lesquelles un examen et mise à jour de l'évaluation du lieu de travail est effectué au titre du paragraphe 6(1);
 - **g)** un résumé des mesures d'urgence qui doivent être mises en œuvre lorsqu'un incident pose un danger immédiat pour la santé et la sécurité d'un employé ou qu'il existe une menace d'un tel incident;
 - **h)** la façon dont l'employeur protège la vie privée des personnes impliquées dans un incident ou dans le processus de règlement d'un incident en vertu du présent règlement;
 - **i)** les recours, en plus de ceux visés par la Loi ou par le présent règlement, pouvant être disponibles pour les personnes impliquées dans un incident;
 - **j)** les mesures de soutien disponibles pour les employés;
 - **k)** le nom de la personne à qui les plaintes doivent être adressées en vertu du paragraphe 127.1(1) de la Loi.
- **Politique à la disposition des employés**

(3) L'employeur met la politique à la disposition de tous les employés.
 - **Examen et mise à jour conjoints**

(4) L'employeur, conjointement avec le partenaire concerné, examine et, si nécessaire, met à jour la politique au moins tous les trois ans et à la suite de tout changement à un élément de la politique.

Mesures d'urgence

Élaboration et mise en œuvre conjointes

- **11 (1)** L'employeur, conjointement avec le partenaire concerné, élabore les mesures d'urgence à mettre en œuvre lorsque, selon le cas :
 - **a)** un incident pose un danger immédiat pour la santé et la sécurité d'un employé;
 - **b)** il existe une menace qu'un tel incident se produise.

Mesures à la disposition des employés

(2) L'employeur met les mesures d'urgence à la disposition de tous les employés.

Examen et mise à jour conjoints

(3) Après chaque mise en œuvre des mesures d'urgence aux termes du paragraphe (1), l'employeur, conjointement avec le partenaire concerné, examine ces mesures d'urgence et, si nécessaire, les met à jour.

Formation

Élaboration ou sélection conjointe

- **12 (1)** L'employeur, conjointement avec le partenaire concerné, élabore ou sélectionne la formation sur le harcèlement et la violence dans le lieu de travail qui doit être donnée aux employés, à l'employeur et au destinataire désigné.

Éléments nécessaires pour la formation

(2) La formation doit être adaptée à la culture, aux conditions et aux activités du lieu de travail et contenir ce qui suit :

- **a)** les éléments de la politique de prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail;
- **b)** une description de la relation entre le harcèlement et la violence dans le lieu de travail et les motifs de distinction illicite prévus au paragraphe 3(1) de [Loi canadienne sur les droits de la personne](#);
- **c)** la façon de reconnaître, de réduire et de prévenir le harcèlement et la violence dans le lieu de travail et comment y donner suite.

Examen et mise à jour conjoints

(3) L'employeur, conjointement avec le partenaire concerné, examine et, si nécessaire, met à jour la formation au moins tous les trois ans et à la suite de tout changement à un élément de la formation.

Employé

(4) L'employeur veille à ce qu'un employé reçoive la formation :

- **a)** dans les trois mois suivant la date du début de son emploi ou, pour un employé dont l'emploi a commencé avant la date d'entrée en vigueur du présent règlement, dans l'année suivant celle-ci;
- **b)** au moins tous les trois ans par la suite;
- **c)** après toute mise à jour de la formation visée au paragraphe (3) ou son affectation à une nouvelle tâche ou à un nouveau rôle qui

comporte des risques accrus ou particuliers de harcèlement ou de violence dans le lieu de travail.

Destinataire désigné

(5) L'employeur veille à ce que le destinataire désigné reçoive la formation avant la date à laquelle il assume ses fonctions aux termes du présent règlement et au moins tous les trois ans par la suite.

Employeur

(6) L'employeur doit suivre la formation dans l'année suivant la date d'entrée en vigueur du présent règlement et au moins tous les trois ans par la suite.

Mesures de soutien

Renseignements à la disposition des employés

13 L'employeur met à la disposition des employés des renseignements relatifs aux ressources médicales ou psychologiques ou aux autres services de soutien offerts dans leur région.

Processus de règlement

Avis d'incident

Destinataire désigné

14 L'employeur désigne une personne ou une unité de travail en tant que destinataire désigné à qui l'avis d'incident peut être donné.

Donner avis

- **15 (1)** Sous réserve des paragraphes (2) et (3), une partie principale ou un témoin peut, oralement ou par écrit, donner avis d'un incident à l'employeur ou au destinataire désigné.

Exception

(2) L'avis ne peut pas être donné lorsque, à la fois :

- **a)** la partie intimée n'est ni un employé ni l'employeur,
- **b)** l'exposition au harcèlement et à la violence est une condition normale du travail de la partie principale;
- **c)** l'employeur a des mesures en place pour faire face à ce harcèlement et à cette violence dans le lieu de travail.

L'employeur est une partie

(3) Lorsque la partie principale ou la partie intimée est l'employeur, l'avis est donné au destinataire désigné.

Avis anonyme

(4) Un témoin peut donner avis d'un incident de façon anonyme.

Contenu de l'avis

16 L'avis d'incident contient les renseignements suivants :

- **a)** le nom de la partie principale et de la partie intimée, s'il est connu;
- **b)** la date de l'incident;
- **c)** une description détaillée de l'incident.

Employeur ou destinataire désigné

17 Pour l'application des articles 18 à 23, 26, 27, 29 et 34, la mention de « employeur ou destinataire désigné » s'entend de celui à qui l'avis d'incident est donné en application du paragraphe 15(1).

Choix de la partie principale

18 À tout moment, la partie principale peut mettre fin au processus de règlement en avisant l'employeur ou le destinataire désigné de son choix de ne pas poursuivre le processus.

Premier examen

- **19 (1)** L'employeur ou le destinataire désigné fait un premier examen de chaque avis d'incident.
- **Incident réputé réglé**
(2) À la suite de ce premier examen, l'incident est réputé réglé lorsque l'avis d'incident ne contient pas le nom de la partie principale ni ne permet de déterminer son identité.

Réponse à l'avis d'incident

Communication avec la partie principale

20 L'employeur ou le destinataire désigné doit, dans les sept jours suivant la date à laquelle l'avis d'incident est donné, communiquer avec la partie principale afin de l'informer :

- **a)** du fait que son avis d'incident a été reçu ou que, selon le cas, elle a été nommée ou désignée dans l'avis fourni par un témoin comme étant la partie principale;

- **b)** de la façon d'avoir accès à la politique de prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail;
- **c)** de chacune des étapes du processus de règlement;
- **d)** du fait qu'elle peut être représentée dans le cadre du processus de règlement.

Communication avec un témoin

21 Si l'avis d'incident est donné par un témoin qui n'est pas anonyme, l'employeur ou le destinataire désigné communique avec lui pour en accuser réception dans les sept jours suivant la date à laquelle l'avis est donné.

Communication avec la partie intimée

22 La première fois que l'employeur ou le destinataire désigné communique avec la partie intimée au sujet de l'incident, il informe cette dernière :

- **a)** du fait qu'elle a été nommée ou désignée comme étant la partie intimée dans l'avis d'incident;
- **b)** de la façon d'avoir accès à la politique de prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail;
- **c)** de chacune des étapes du processus de règlement;
- **d)** du fait qu'elle peut être représentée dans le cadre du processus de règlement.

Règlement négocié

Efforts raisonnables

- **23 (1)** L'employeur ou le destinataire désigné, la partie principale et, si la communication a été établie avec elle en vertu de l'article 22, la partie intimée font tous les efforts raisonnables pour régler l'incident pour lequel un avis est donné en vertu du paragraphe 15(1) et ces efforts doivent commencer au plus tard quarante-cinq jours après la date à laquelle l'avis est donné. Toutefois, si l'incident est également sous enquête, il ne peut pas être réglé en vertu du présent article après qu'un enquêteur a remis le rapport visé au paragraphe 30(1).

Examen requis

(2) Pour l'application du paragraphe (1), un effort raisonnable comprend un examen par la partie principale et l'employeur ou le destinataire désigné pour décider si l'avis d'incident donné en vertu du paragraphe 15(1) décrit un acte, un comportement ou un propos qui constitue un incident de *harcèlement et violence* au sens du paragraphe 122(1) de la Loi.

Décision conjointe – harcèlement et violence

(3) Pour l'application du paragraphe (1), la partie principale et l'employeur ou le destinataire désigné peuvent régler l'incident notamment en décidant conjointement que l'avis d'incident donné en vertu du paragraphe 15(1) ne décrit pas un acte, un comportement ou un propos qui constitue un incident de *harcèlement et violence* au sens du paragraphe 122(1) de la Loi.

Conciliation

Conditions

24 La partie principale et la partie intimée peuvent tenter de régler un incident pour lequel un avis est donné en vertu du paragraphe 15(1) par la conciliation s'ils y consentent et choisissent une personne pour la faciliter. Toutefois, si l'incident est également sous enquête, il ne peut pas être réglé par la conciliation après qu'un enquêteur a remis le rapport visé au paragraphe 30(1).

Enquête

Enquête requise

- **25 (1)** Sous réserve du paragraphe (2), s'il ne se règle pas en vertu de l'article 23 ou 24, l'incident doit faire l'objet d'une enquête lorsque la partie principale en fait la demande.

Enquête abandonnée

(2) Si l'incident sous enquête est réglé en vertu de l'article 23 ou 24 avant que l'enquêteur ait remis le rapport visé au paragraphe 30(1), l'enquête doit être abandonnée.

Avis d'enquête

26 L'employeur ou le destinataire désigné avise la partie principale et la partie intimée de la tenue d'une enquête.

Choix de l'enquêteur

- **27 (1)** L'employeur ou le destinataire désigné choisit l'une des personnes ci-après pour agir comme enquêteur :
 - **a)** dans le cas où l'employeur et le partenaire concerné ont élaboré ou sélectionné conjointement une liste de personnes qui pourraient agir comme enquêteur, une personne de cette liste;
 - **b)** dans les autres cas :
 - **(i)** lorsque l'employeur ou le destinataire désigné, la partie principale et la partie intimée s'entendent à cet égard, la personne qu'ils choisissent,

- **(ii)** lorsqu'ils ne s'entendent pas dans les soixante jours suivant la date à laquelle l'avis est donné en application de l'article 26, une personne parmi celles que le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail a désignées comme ayant les connaissances, la formation et l'expérience visées au paragraphe 28(1).

Limites

(2) Toutefois, l'employeur ou le destinataire désigné peut choisir une personne qui agira comme enquêteur seulement si celle-ci :

- **a)** possède les connaissances, la formation et l'expérience visées au paragraphe 28(1);
- **b)** fournit à l'employeur ou au destinataire désigné, à la partie principale et à la partie intimée une déclaration écrite portant qu'elle n'est pas en conflit d'intérêts en ce qui concerne l'incident en cause.

Qualifications de l'enquêteur

- **28 (1)** Pour l'application du présent règlement, un enquêteur doit :
 - **a)** être formé en techniques d'enquête;
 - **b)** avoir des connaissances, une formation et de l'expérience qui sont pertinentes au harcèlement et la violence dans le lieu de travail;
 - **c)** connaître la Loi, la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#) et tout autre texte législatif lié au harcèlement et à la violence dans le lieu de travail.

Énoncé de qualifications

(2) Toute personne ou partie visée au sous-alinéa 27(1)b)i) qui propose une personne pour agir à titre d'enquêteur doit fournir aux autres personnes ou parties visées dans ce sous-alinéa les renseignements ci-après au sujet de l'enquêteur proposé :

- **a)** son nom;
- **b)** si elle est une employée de l'employeur, le titre de son poste et le nom de son superviseur immédiat;
- **c)** une description de ses connaissances, de sa formation et de son expérience qui démontre qu'elle répond aux critères du paragraphe (1);
- **d)** une description de toute expérience pertinente qu'elle a en lien avec la nature de l'incident qui doit faire l'objet d'une enquête.

Renseignements pertinents

29 L'employeur ou le destinataire désigné fournit à l'enquêteur tout renseignement pertinent relativement à son enquête.

Rapport d'un enquêteur

- **30 (1)** Le rapport d'un enquêteur concernant un incident doit contenir les renseignements suivants :
 - **a)** une description générale de l'incident;
 - **b)** ses conclusions, y compris à l'égard des circonstances dans le lieu de travail ayant mené à l'incident ;
 - **c)** ses recommandations pour éliminer ou réduire au minimum le risque d'un incident similaire.

Identité des personnes

(2) Le rapport d'un enquêteur ne doit pas révéler, directement ou indirectement, l'identité des personnes impliquées dans un incident ou dans le processus de règlement d'un incident sous le régime du présent règlement.

Copies du rapport

(3) L'employeur remet une copie du rapport de l'enquêteur à la partie principale, à la partie intimée, au comité local ou au représentant et, s'il a reçu un avis en vertu du paragraphe 15(1), au destinataire désigné.

Mise en œuvre des recommandations

Choix conjoint

- **31 (1)** L'employeur, conjointement avec le comité local ou le représentant, choisit les recommandations formulées dans le rapport qui doivent être mises en œuvre.
- **Mise en œuvre**
 - (2)** L'employeur doit mettre en œuvre toutes les recommandations choisies.

Processus de règlement mené à terme

Processus mené à terme

32 Le processus de règlement d'un incident est mené à terme lorsque l'une des situations suivantes survient :

- **a)** si une évaluation du lieu de travail est exigée aux termes du paragraphe 6(1), l'examen et, au besoin, la mise à jour de l'évaluation sont terminés;
- **b)** l'incident est réglé aux termes du paragraphe 19(2) ou en vertu de l'article 23 ou 24;
- **c)** si l'enquêteur a remis un rapport en conformité avec le paragraphe 30(1), l'employeur a mis en œuvre les recommandations visées au paragraphe 31(2).

Limite de temps

- **33 (1)** Sous réserve du paragraphe (2), l'employeur veille à ce que le processus de règlement soit mené à terme dans l'année suivant la date à laquelle l'avis d'incident est donné en application du paragraphe 15(1).

- **Absence temporaire**

(2) Lorsque la partie principale ou la partie intimée est absente temporairement du travail pour une période de plus de quatre-vingt-dix jours consécutifs après la date à laquelle l'avis d'incident est donné en application du paragraphe 15(1), l'employeur veille à ce que le processus de règlement soit mené à terme au plus tard :

- **a)** dans l'année suivant la date à laquelle l'avis d'incident est donné en application du paragraphe 15(1);
- **b)** dans les six mois suivant la date du retour au travail de la partie principale ou de la partie intimée.

Compte rendu mensuel

34 Pour tout incident pour lequel un avis est donné en application du paragraphe 15(1), l'employeur ou le destinataire désigné fait un compte rendu mensuel de l'état du processus de règlement à la partie principale et à la partie intimée dans les délais suivants :

- **a)** s'agissant de la partie principale, à partir du mois suivant celui où l'avis d'incident est donné jusqu'au mois durant lequel le processus de règlement est mené à terme;
- **b)** s'agissant de la partie intimée, à partir du mois suivant celui où l'employeur ou le destinataire désigné communique pour la première fois avec elle au sujet de l'incident jusqu'au mois durant lequel le processus de règlement est mené à terme.

Registres et rapports

Dossiers de santé et de sécurité

Dossiers à conserver

- **35 (1)** L'employeur doit conserver les dossiers et documents de santé et de sécurité suivants :
 - **a)** la politique de prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail;
 - **b)** une copie des documents qui constituent l'évaluation du lieu de travail;
 - **c)** une copie des documents qui constituent chaque examen et mise à jour de l'évaluation du lieu de travail;
 - **d)** pour chaque cas où l'employeur et le comité d'orientation, le comité local ou le représentant sont incapables de s'entendre sur une affaire qu'ils doivent régler conjointement aux termes du présent règlement, un registre exposant la décision de l'employeur dans cette affaire et ses motifs;
 - **e)** un registre de chaque avis d'incident donné en application du paragraphe 15(1) et de toute action prise en réponse à cet avis;
 - **f)** pour chaque cas où un délai visé à l'article 33 n'est pas respecté, le document qui en expose les raisons;
 - **g)** une copie de tout rapport préparé par un enquêteur en vertu du paragraphe 30(1);
 - **h)** une copie de tout rapport annuel;
 - **i)** une copie de tout rapport de décès fait en vertu du paragraphe 37(1).

Délai

(2) L'employeur doit conserver les dossiers visés aux alinéas (1)c) à i) pendant dix ans.

Rapport annuel au ministre

Contenu

36 Au plus tard le 1^{er} mars de chaque année, l'employeur présente au ministre un rapport annuel qui contient :

- **a)** son nom ou sa dénomination sociale;
- **b)** son *numéro d'entreprise* au sens du paragraphe 248(1) de la [Loi de l'impôt sur le revenu](#);
- **c)** le nom d'une personne-ressource en lien avec le rapport;
- **d)** les renseignements ci-après relativement aux incidents pour lesquels, dans l'année civile précédente, l'avis d'incident a été donné en application du paragraphe 15(1) :
 - **(i)** le nombre total d'incidents,
 - **(ii)** le nombre d'incidents liés respectivement au harcèlement et à la violence de nature sexuelle et de nature non sexuelle,
 - **(iii)** le nombre d'incidents qui ont entraîné le décès d'un employé,
 - **(iv)** s'il est connu, le nombre d'incidents fondés sur chacun des motifs de distinction illicite prévus au paragraphe 3(1) de la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#),
 - **(v)** l'endroit où les incidents ont eu lieu, en précisant le nombre total d'incidents ayant eu lieu à chaque endroit,
 - **(vi)** les types de relations professionnelles qui existaient entre la partie principale et la partie intimée, en précisant le nombre total pour chaque type de relation professionnelle,
 - **(vii)** les façons prévues à l'article 32 par lesquelles les processus de règlement ont été menés à terme et, pour chacune de ces façons, le nombre d'incidents en cause;
 - **(viii)** la durée moyenne, exprimée en mois, pour mener à terme le processus de règlement d'un incident.

Rapport de décès

Délai

- **37 (1)** Lorsqu'un incident mène au décès d'un employé, l'employeur fait rapport au ministre de l'incident au plus tard dans les vingt-quatre heures suivant le moment où il prend connaissance du décès.
- **Contenu**
 - (2)** Le rapport contient les renseignements suivants :
 - **a)** le nom ou la dénomination sociale de l'employeur;

- **b)** le *numéro d'entreprise* de l'employeur au sens du paragraphe 248(1) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*;
- **c)** une description générale de l'incident;
- **d)** la date et l'heure de l'incident;
- **e)** le nom d'une personne-ressource en lien avec le rapport.

L'identification du harcèlement psychologique

Maintenant que nous sommes en mesure de définir le harcèlement psychologique, sommes-nous en mesure d'identifier sa présence en milieu de travail? Entre une plaisanterie manquée ou de mauvais goût et des paroles blessantes, il y a un caractère subjectif à prendre en compte.

Vrai ou faux, les affirmations suivantes constituent-elles du harcèlement psychologique?

QUESTIONNAIRE

- | | Vrai | Faux |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a. Un contremaître fait un suivi serré des présences, absences et retards d'un travailleur de votre département. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Une collègue taquine régulièrement une travailleuse par rapport à sa petite taille et son apparence. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Une rumeur court sur une prétendue erreur grave que vous auriez commise. Les gens en discutent dans votre dos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Le gérant d'un magasin crie après vous en faisant des remarques sur votre travail. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. Un collègue est de nature plutôt amicale et se permet quelques contacts physiques comme une tape dans le dos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f. Depuis la réduction du personnel, l'employeur a augmenté votre charge de travail. Il est toujours insatisfait de votre rendement. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Le vrai du faux...

On peut se demander si cette loi répondra à tous nos problèmes : qu'est-ce qui est du vrai harcèlement et pas seulement un droit de gérance?

- Une des difficultés majeures de l'identification du harcèlement psychologique est que l'évaluation de son intensité est éminemment subjective. Entre une plaisanterie manquée et une véritable parole blessante, entre le déni systématique de quelqu'un et la simple indifférence, il est souvent très délicat de tracer une ligne de démarcation.

Nous devons profiter des plaintes de nos membres pour faire une enquête : s'il est clair que le harcèlement psychologique provoque de la souffrance mentale au travail, toute situation de souffrance ne peut pas pour autant être directement associée à du harcèlement psychologique.

Mais nous l'avons vu précédemment, plusieurs circonstances favorisent l'apparition du harcèlement psychologique et il nous faut intervenir rapidement avant que la situation ne dégénère. S'il s'avérait que la situation ne correspond pas à la définition de la loi, il n'y aurait pas de grief de harcèlement... ce qui ne veut pas dire que le syndicat ne fera rien.

Saviez-vous que...

Selon l'EQCOTEST (Enquête québécoise sur les conditions de travail, d'emploi et de SST) réalisée en 2011, les travailleuses (17,3 %) sont plus nombreuses, en proportion, que les travailleurs (12,6 %) à être l'objet de harcèlement psychologique à leur emploi principal. Chez les personnes salariées, 18,9 % des femmes et 13,8 % des hommes sont exposés au harcèlement psychologique.

Ce qui en général constitue du harcèlement	Ce qui peut constituer du harcèlement	Ce qui en général ne constitue pas du harcèlement
<ul style="list-style-type: none"> • Menaces ou intimidation contre un employé ou une employée. • À l'endroit d'une subalterne, invitations embarrassantes à des activités sociales à connotation sexuelle ou flirt importun. • Remarques sarcastiques, publiques et répétées sur les vêtements, le physique ou la vie personnelle de quelqu'un. • Gestes grossiers ou offensants à répétition. • Affichage de photos ou envois de courriels à caractère sexiste ou racial. • Affectations fréquentes à des tâches ingrates, bien au-dessous des compétences d'une personne. • Attribution de surnoms gênants ou humiliants. 	<ul style="list-style-type: none"> • Déclaration nuisant à la réputation d'une personne. • Remarques suggestives à connotation sexuelle. • Contacts physiques, par exemple toucher ou pincer. • Critique d'un employé ou d'une employée en public. • Exclusion des activités du groupe ou de certaines tâches. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures prises contre une employée ou un employé qui est négligent dans son travail. • Répartition de la charge de travail. • Suivi des absences. • Exigence de rendement conforme aux normes de travail. • Gestes amicaux entre collègues comme une tape dans le dos. • Incident unique ou isolé comme une remarque déplacée ou des manières abruptes. • Exclusion d'un emploi en raison d'exigences professionnelles nécessaires à l'exécution d'un travail de façon sûre et efficace.

Lorsque l'employeur plaide son droit de gérance, on peut vérifier qu'il n'abuse pas du droit de gérance en référant aux trois limites définies par les tribunaux pour évaluer s'il a abusé : *la façon de faire ne doit pas être discriminatoire, inéquitable ou arbitraire*. Si c'est le cas, il y a de fortes chances que le comportement ait provoqué du harcèlement psychologique.

Gestes concrets pouvant constituer du harcèlement psychologique¹

Il n'est pas nécessaire que toutes ces manifestations soient présentes pour qu'il y ait harcèlement et, généralement, il s'agit d'un processus de gradation – Extrait de Hirigoyen, 2001.²

Gestes organisationnels

- Atteintes aux conditions de travail.
- Retirer à la victime son autonomie.
- Ne pas lui transmettre les informations utiles à la réalisation d'une tâche; la pousser à la faute.
- Contester systématiquement toutes ses décisions.
- Lui retirer l'accès aux outils de travail : téléphone, télécopieur, ordinateur, etc.
- Lui retirer le travail qui normalement lui incombe.
- Lui donner en permanence des tâches nouvelles.
- Lui attribuer volontairement et systématiquement des tâches inférieures à ses compétences.
- Lui attribuer volontairement et systématiquement des tâches supérieures à ses compétences.
- Faire pression sur elle pour qu'elle ne fasse pas valoir ses droits (congés, horaires, primes).
- Faire en sorte qu'elle n'obtienne pas de promotion.
- Lui attribuer contre son gré des travaux dangereux.
- Lui attribuer des tâches incompatibles avec sa santé.
- Occasionner des dégâts à son poste de travail.
- Lui donner délibérément des consignes impossibles à exécuter.
- Ne pas tenir compte des avis médicaux formulés par le médecin du travailleur ou de la travailleuse.
- Intervenir de façon confuse, voire paradoxale.
- Lui reprocher de ne pas travailler et, en même temps, l'empêcher de le faire par toutes sortes de moyens, ou ne pas lui donner le matériel ou les informations nécessaires.
- Lui accorder un traitement différencié des autres personnes salariées.
- Lui donner les instructions cinq minutes avant une réunion ou l'exclure de celle-ci et des réunions subséquentes.
- Ne pas lui confier de tâches alors que les autres sont débordé(e)s.
- La surcharger de travail.
- Ne plus lui faire parvenir le courrier et les messages.
- Égarer ses dossiers, écouter ses conversations téléphoniques privées.
- Exiger des horaires extensibles, non négociables.
- La surveiller, la chronométrer.
- Lui faire refaire une tâche déjà faite

1 M.-F. HIRIGOYEN, *Le harcèlement moral : La violence perverse au quotidien*, Paris, Éditions La Découverte et Syros, 1998; Canada, Les entreprises Fidion, 1999, 211 p.

2 M.-F. HIRIGOYEN, *Malaise dans le travail – Harcèlement moral – Démêler le vrai du faux*, Paris, Éditions La Découverte et Syros, 2001, 290 p.

- Exiger de laisser les portes des bureaux ouvertes.
- Exercer du contrôle même en dehors des lieux de travail.
- Isolement et refus de communication.
- L'interrompre sans cesse lorsqu'elle parle.
- Ne plus lui parler (comportement pouvant provenir autant de ses supérieur(e)s hiérarchiques que de ses collègues).
- Communiquer avec elle uniquement par écrit.
 - Par exemple, l'employeur dépose un dossier sur le bureau d'une personne avec une note « papillon » plutôt que de la rencontrer pour en discuter. Il pourra aussi utiliser les mémos, les courriels.
- Mettre en doute ses compétences professionnelles.

Gestes dénigrants

- Critiquer son travail injustement ou exagérément.
- Refuser tout contact, même visuel, avec elle.
- L'installer à l'écart des autres.
- Ignorer sa présence en s'adressant uniquement aux autres.
- Interdire à ses collègues de lui parler.
- Ne plus la laisser parler aux autres.
- Lui refuser toute demande d'entretien avec la direction.
- L'exclure des pauses, des repas du midi, des activités, etc.
- Changement d'horaires de repas pour séparer des collègues habituels.
- Briser les alliances possibles; faire croire à l'opposition des autres.
- Provoquer la jalousie, semer la discorde.
- Porter atteinte à la dignité.
- Utiliser des propos méprisants pour la qualifier.
- Utiliser envers elle des gestes de mépris (soupirs, regards méprisants, haussements d'épaules, etc.).
- La discréditer auprès des collègues, des supérieur(e)s ou des subordonné(e)s.
- Faire courir des rumeurs à son sujet.
- Lui attribuer des problèmes psychologiques.
- Se moquer de ses handicaps ou de son physique; l'imiter ou la caricaturer.
- Critiquer sa vie privée.
- Se moquer de ses origines ou de sa nationalité.
- S'attaquer à ses croyances religieuses ou à ses convictions politiques.

Gestes intimidants ou agressants

- Lui attribuer des tâches humiliantes.
- Suppression des outils de travail.
- L'injurier avec des termes obscènes ou dégradants.
- L'intimider, lui manquer de respect, la mépriser.
- Faire des allusions déstabilisantes, malveillantes, désobligeantes.
- Tenir des propos blessants, l'insulter, la gronder.
- Violence verbale, physique ou sexuelle.
- Menacer la victime de violence physique.
- L'agresser physiquement, même légèrement, la bousculer, lui claquer la porte au nez.
- Hurler contre elle.
- Envahir sa vie privée par des appels téléphoniques ou des lettres.
- La suivre dans la rue ou la guetter devant son domicile.
- Occasionner des dégâts à son véhicule.
- La harceler ou l'agresser sexuellement (gestes et propos).
- Ne pas tenir compte de ses problèmes de santé.

EN CONCLUSION

La loi oblige les organisations syndicales à agir pour la défense de leurs membres. Dans cette perspective, elles ont le devoir de représenter les victimes de harcèlement psychologique, mais aussi leurs membres harceleurs. La plupart du temps, la représentation syndicale se confine à la représentation des personnes à qui on a imposé des mesures disciplinaires et nous oblige à laisser en plan les victimes, alors prises en charge par l'employeur. Pour nous éviter cette situation, il vaut mieux intervenir dès le départ en faveur du respect de la dignité de tous nos membres, et ce, de manière systématique et constante.

À ce titre, comme enquêteurs syndicaux et enquêtrices syndicales, il faut garder en tête les cinq composantes du harcèlement qui donnent ouverture à un droit :

- La conduite vexatoire;
- Des paroles, gestes ou comportements hostiles ou non désirés;
- Le caractère répétitif;
- L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité;
- Un milieu de travail rendu néfaste.

Et rappelons-nous qu'ultimement, nous aurons à déposer un grief pour faire respecter les droits de nos membres qui subissent du harcèlement psychologique.

DEUXIÈME PARTIE : LA PRISE EN CHARGE DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET LE SUPPORT AUX MEMBRES

Les organisations syndicales ont un rôle primordial à jouer dans les dossiers de harcèlement psychologique et de violence en milieu de travail. Si la prévention est une voie à privilégier afin de réduire le harcèlement psychologique que subissent les travailleurs et les travailleuses, on peut constater que des cas bien concrets atterrissent sur les bureaux des représentantes et représentants syndicaux, alors qu'ils sont souvent remplis de complexité. Nous n'avons qu'à penser au cas où un de nos membres en harcèle un autre. Nous nous retrouvons entre l'arbre et l'écorce, alors que la probabilité que la situation empire est bien présente.

Dans cette partie, nous regarderons de quelles manières les cas de harcèlement psychologique sont traités dans notre structure syndicale et nous verrons s'il y en a une à privilégier.

De plus, les personnes qui vivent du harcèlement psychologique sont souvent à bout et isolées. Elles hésitent à se confier et à demander de l'aide, car elles craignent d'être incomprises. Dans une démarche où nous devons leur offrir du support, nous devons comprendre ce qu'elles vivent afin de pouvoir « nous mettre à leur place ». Cette démarche de support deviendra une étape primordiale pour initier l'enquête et débiter ainsi une intervention visant à corriger la situation.

Développer des attitudes pour mieux intervenir

Dans cette partie, nous expérimenterons les attitudes d'écoute qui favorisent une meilleure intervention auprès de nos travailleurs et de nos travailleuses aux prises avec une situation de harcèlement psychologique.

TRIADE

Nous allons former des équipes de trois personnes où l'une d'entre vous jouera le rôle d'une prétendue victime d'harcèlement psychologique, l'autre sera le représentant ou la représentante du syndicat et la troisième personne observera la rencontre. Il s'agit d'une personne membre du syndicat qui vit du harcèlement psychologique et qui vient demander de l'aide à ce dernier. Le but de la rencontre est d'offrir du support à la personne et donc d'explorer nos attitudes d'empathie, de mise en confiance et d'aide.

Par la suite, nous discuterons de l'avantage de certaines attitudes ou stratégies lorsqu'on veut aider nos membres aux prises avec un problème de harcèlement psychologique.

L'écoute active

L'écoute active n'est pas une simple technique. C'est un ensemble de gestes, d'attitudes, d'expressions du visage ou autres comportements qui favorisent l'expression de la personne et créent un climat de confiance. L'expérience de se sentir écouté et compris par une autre personne est très satisfaisante et nous encourage à parler ouvertement.

Il est important pour le représentant ou la représentante du syndicat de ne pas porter de jugement sur la personne et sur sa situation, mais plutôt de favoriser l'acceptation, de montrer de l'empathie (montrer que l'on comprend ce que vit la personne) et de démontrer qu'on est disponible et prêt à offrir un support.

Les silences

Les silences peuvent être importants, même si parfois nous les trouvons inconfortables, car cela permet de reprendre son souffle. Il vaut mieux apprendre à vivre ces moments que de se croire obligé de les briser avec des remarques ou des questions inappropriées.

Le questionnement

Poser des questions nous permet de recueillir l'information désirée. Il faut poser des questions pour comprendre l'ensemble de la situation. Quand vous posez des questions, ne suggérez pas de réponses : laissez-les ouvertes.

Vous pourrez vouloir comprendre qui est cette personne (âge, état civil, influences culturelles, valeurs sociales ou religieuses, condition de santé, etc.).

Vous voudrez également comprendre le problème : les causes de la détresse, les manifestations du harcèlement, pourquoi la situation est survenue. Par ces questions, on apprend souvent autre chose; par exemple, la réaction des autres collègues, les raisons qui motivent le harceleur, etc.

Le reflet des sentiments

Nous servons de miroir pour la personne. Il s'agit d'amener la personne à reconnaître les sentiments qu'elle vit par rapport à sa situation.

La clarification

En reflétant à la personne le contenu de ses paroles, nous l'aidons à clarifier ses sentiments et à réorganiser ses émotions de façon concrète.

Nous permettons également à la personne de formuler ce qu'elle désire comme règlement de la situation et, de ce fait, nous l'accompagnons dans une solution à son problème.

La dédramatisation

En questionnant la personne sur les causes de la situation, cela lui permet de prendre de la distance et d'objectiver le problème. Il est rassurant de replacer, dans une juste proportion, la portée réelle du problème.

Les références

Il nous faut être prêts à lui offrir le soutien d'une déléguée sociale ou d'un délégué social. Il ne faut pas non plus hésiter à la référer à des ressources externes (psychologue, groupes de support, etc.).

Les obligations de représentation du syndicat

Lorsqu'un syndicat obtient un certificat d'accréditation pour une unité de négociation donnée, il obtient le droit et le pouvoir exclusif de représenter l'ensemble des travailleurs et des travailleuses de cette unité. Le syndicat, en contrepartie, obtient alors la responsabilité de représenter et de défendre ses membres ainsi que toutes les personnes comprises dans l'unité d'accréditation, qu'elles en soient membres ou pas. Le Code du travail prévoit aussi un recours particulier lorsqu'une personne salariée prétend avoir été mal représentée par son association. Pour les entreprises et les organismes de compétence provinciale, c'est l'article 47.2 du Code du travail du Québec qui prévoit un recours en cas de non-respect de cette obligation de représentation.

Les **articles 47.2, 47.3, 47.5 et 47.6** du Code du travail du Québec traitent ainsi de l'obligation de représentation du syndicat :

47.2 Égalité de traitement par l'association accréditée – Une association accréditée ne doit pas agir de mauvaise foi ou de manière arbitraire ou discriminatoire, ni faire preuve de négligence grave à l'endroit des salariés compris dans une unité de négociation qu'elle représente, peu importe qu'ils soient ses membres ou non.

47.3 Plainte – Si un salarié qui a subi un renvoi ou une mesure disciplinaire, ou qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique, selon les articles 81.18 à 81.20 de la Loi sur les normes du travail (chapitre N-1.1), croit que l'association accréditée contrevient à cette occasion à l'article 47.2, il doit, s'il désire se prévaloir de cet article, porter plainte et demander par écrit au Tribunal d'ordonner que sa réclamation soit déférée à l'arbitrage.

47.5 Autorisation – Toute plainte portée en application de l'article 47.2 doit l'être dans les six mois de la connaissance de l'agissement dont le salarié se plaint.

Si le Tribunal estime que l'association a contrevenu à l'article 47.2, il peut autoriser le salarié à soumettre sa réclamation à un arbitre nommé par le ministre pour décision selon la convention collective comme s'il s'agissait d'un grief. Les articles 100 à 101.10 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires. L'association paie les frais encourus par le salarié.

Le Tribunal peut, en outre, rendre toute autre ordonnance qu'il juge nécessaire dans les circonstances

47.6 Inobservation des délais – Si une réclamation est déférée à un arbitre en vertu de l'article 47.5, l'employeur ne peut opposer l'inobservation par l'association de la procédure et des délais prévus à la convention collective pour le règlement des griefs.

Note : Vous trouverez, aux pages suivantes, un tableau expliquant la source, la teneur et l'application de cette obligation de représentation.

Composantes de l'obligation de représentation³

<p>Source</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Origine</u> : Contrepartie du pouvoir exclusif de représentation, de l'ensemble des personnes salariées d'une unité de négociation, par l'association syndicale; ▪ <u>Naissance</u> : Le devoir légal de représentation naît au moment où une accréditation est octroyée ou, à l'endroit d'un salarié ou d'une salariée en particulier, lorsque cette personne devient couverte par cette accréditation; ▪ <u>Extinction</u> : Le devoir légal de représentation s'éteint soit par la perte de l'accréditation, soit par le détachement de la personne salariée de cette accréditation. N.B. Dans ce dernier cas, elle subsiste pour la période d'emploi pendant laquelle la salariée ou le salarié était représenté par le syndicat.
<p>Teneur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il s'agit d'une obligation de moyen; ▪ Conduites interdites de la part du syndicat : <ul style="list-style-type: none"> A. La <u>mauvaise foi</u> : Implique une conduite malicieuse par laquelle le syndicat cherche à nuire à un salarié ou une salariée qu'il doit représenter. La mauvaise foi peut aussi s'interpréter comme étant la manifestation d'une conduite dont l'auteur ne pouvait ignorer les conséquences néfastes qu'elle entraînerait; B. La <u>discrimination</u> : Regroupe i) les motifs de discrimination prohibés par les chartes, ii) toute considération injustifiée au regard de la situation objective du salarié ou de la salariée, iii) tout traitement différent de situations similaires; C. L'<u>arbitraire</u> : Attitude désinvolte perçue surtout dans les cas où il n'y a pas de motifs objectifs et raisonnables justifiant le comportement du syndicat. Cette attitude peut être assimilable à de l'abus de pouvoir de la part du syndicat; D. La <u>négligence grave</u> : Faute du syndicat par omission ou maladresse. C'est ici l'aspect qualitatif de la représentation syndicale qui est en cause.

³ Ce tableau constitue un résumé d'un texte de Robert P. Gagnon, dans Le droit du travail du Québec, 6^e édition, Éditions Yvon Blais, 2008, aux pages 407 et suivantes.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Néanmoins, le syndicat conserve une marge d'appréciation discrétionnaire qui lui permet notamment de soupeser les intérêts respectifs d'une personne salariée et de l'ensemble du groupe.
Application	<p>A. Les services obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Représentation collective; ▪ Négociation de la convention collective; ▪ Application de la convention collective. <p>B. Les services facultatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certaines associations syndicales offrent d'autres services aux personnes salariées, dépassant ainsi leur devoir de représentation collective (ex. : conseil et représentation en matière de réclamation à la CNESST ou de recours au TAT, d'assurance-emploi, d'assurance collective ou de retraite, etc.) <p>C. La gestion interne du syndicat.</p>

En quoi consiste le rôle de la ou des personnes responsables :

- Faire une enquête sérieuse;
- Consulter s'il y a un doute;
- Prendre des décisions collectives motivées pour des raisons sérieuses;
- S'assurer que le plaignant ou la plaignante est au courant de ces décisions et des raisons qui les ont motivées;
- Conserver un dossier;
- S'assurer de la protection des renseignements personnels, suite à cette enquête⁴;
- Enfin, s'assurer que les lois d'ordre public sont respectées.

Le classement d'un dossier

Pour la personne chargée de représenter le syndicat lors des étapes finales, advenant que le dossier aboutisse en grief et plus tard en arbitrage, il est absolument nécessaire que **votre dossier soit bien classé afin qu'elle puisse s'y retrouver facilement et rapidement**, et pour éviter des pertes de documents. Dans les lignes qui suivent, nous vous suggérons des pistes pour ce faire, et nous vous conseillons également de vérifier la pratique en usage dans votre syndicat.

La méthode de classement du dossier de grief doit, pour être efficace, viser les objectifs suivants :

1. Être SIMPLE et assurer la CONFIDENTIALITÉ;
2. Être CONNUE DE TOUS LES ENQUÊTEURS et ENQUÊTRICES susceptibles d'être affectés au dossier;
3. Permettre de RETROUVER FACILEMENT ET RAPIDEMENT tous les documents du dossier.

⁴ Selon les règles prévues à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec. Ces règles s'ajoutent à celles déjà existantes dans les secteurs publics au fédéral et au provincial.

Dans cette perspective, une méthode de classement chronologique, généralement utilisée par les comités de griefs des syndicats, peut être utile pour faire votre enquête dans un cas de harcèlement psychologique. Il s'agit simplement de déposer au dossier les documents reçus, au fur et à mesure, et de les numéroter selon la date du document.

Quant aux documents ne portant pas de **date spécifique** et qui établissent des normes ne s'appliquant pas pour un moment précis, mais une certaine période de temps (ex. : un plan, une photographie, etc.), que nous pouvons qualifier de documents de référence, **il s'agit de les classer logiquement** et de les **numéroter**.

Outre la méthode décrite plus haut, on peut utiliser toute méthode de classement qui atteint les trois objectifs énumérés.

Des principes guident notre action afin d'assurer aux travailleurs et aux travailleuses une représentation JUSTE ET ÉQUITABLE.

Il s'agit dans tous les cas d'avoir le réflexe d'aller chercher l'ensemble des éléments pouvant appuyer la version de notre membre.

Il s'agit dans tous les cas d'éviter la **mauvaise foi**, la **discrimination**, l'**arbitraire** et la **négligence grave**.

TROISIÈME PARTIE : L'ENQUÊTE ET LA CONSTITUTION DU DOSSIER

Dans les cas de harcèlement psychologique, la prise en charge comporte certaines particularités. En effet, en comparaison avec un grief régulier, le recours concernant le harcèlement psychologique révèle la présence d'un présumé harceleur et d'une présumée victime. Dans ce contexte, nous serons potentiellement en présence de personnes en souffrance qui se sentent incomprises et vulnérables. Il appert alors que notre intervention débute le plus tôt possible en l'élaborant avec le plus grand professionnalisme.

Dans cette partie, nous verrons comment enquêter dans un cas de harcèlement psychologique, démarche qui demande du doigté et une approche qui respecte les gens impliqués. Cela demande de la célérité, de l'objectivité, de la discrétion et de l'équité. Ces caractéristiques deviennent notre code de conduite pour aborder la constitution du dossier.

L'enquête

Nous l'avons vu, les cas de harcèlement psychologique sont souvent complexes et subjectifs. À ce titre, l'enquête devient un élément central de la recherche des faits nous permettant de connaître la vérité. Elle doit être réalisée de façon rigoureuse, complète, sans aucune forme de jugement de valeur.

Le cas de Ginette

Le cas se déroule dans une résidence pour personnes âgées. La plaignante, Ginette, est veilleuse de nuit. La personne mise en cause est sa supérieure immédiate, Odile Latour.

Le foyer pour lequel Ginette travaille héberge une trentaine de résidents. Ginette est au service de ce même employeur depuis une dizaine d'années. Pour des raisons de santé, elle a demandé à travailler sur l'horaire de nuit. Le jour, elle peut sans contrainte passer ses examens médicaux et suivre ses traitements. De plus, le travail de nuit exige moins d'efforts physiques : ses contacts avec les bénéficiaires, qu'elle aime pourtant beaucoup, se limitent à quelques interventions aux activités du coucher et du lever.

Madame Latour a été forcée de lui donner cet horaire. Ginette connaît bien le propriétaire et est appréciée par lui, et le syndicat a de plus plaidé l'accommodement raisonnable. Depuis ce changement, Madame Latour n'a plus la même attitude envers Ginette. Un matin par semaine, Madame Latour rencontre les employés et employées pour une brève mise à jour. Elle ne convoque que rarement Ginette, sous prétexte que celle-ci doit terminer son quart de travail. Elle a également demandé à Ginette de ne pas déranger les « autres » lorsqu'elle quitte les lieux de travail, même si certains sont en pause! De plus, Ginette a eu vent que sa supérieure immédiate a donné comme consigne à une nouvelle employée de ne pas lui adresser la parole.

À deux occasions, les personnes employées ont reçu une note de Madame Latour à propos de nouvelles directives au centre. Ginette ne les a jamais eues. Ginette a demandé à plusieurs reprises qu'une autre personne lui donne un coup de main lorsqu'elle a besoin d'aide pour intervenir auprès d'un bénéficiaire. Madame Latour semble faire la sourde oreille.

Ginette voit bien que Madame Latour n'accepte pas qu'on lui ait imposé son nouvel horaire. Que sa surveillante ait cette attitude ne lui plaît évidemment pas, mais elle se dit qu'en étant de nuit les conséquences ne sont pas trop graves. Ce qui l'affecte encore plus, c'est que Madame Latour ait réussi à éloigner ses collègues. De plus, lorsque Madame Latour s'adresse à elle, les paroles sont toujours blessantes. « T'es bien chanceuse de connaître le patron! Si c'était de moi, ça fait longtemps que tu ne serais plus ici avec tous ces caprices. »

Ginette n'en peut plus et songe à en parler au propriétaire même si, de prime abord, cela ne lui semble pas la meilleure solution. Elle craint de se mettre encore plus à dos sa supérieure immédiate si elle mêle également le syndicat à cela. Elle se dira finalement qu'elle devrait demander une rencontre avec Madame Latour. Elle espère ainsi arriver à élucider la raison de cette attitude et à améliorer leur relation. Toutefois, le courage lui manque.

ATELIER

Après avoir lu individuellement le cas, répondez aux questions suivantes :

Y a-t-il harcèlement psychologique? Qu'avons-nous besoin de prouver?

De quelles informations auriez-vous besoin pour monter votre dossier d'enquête?

Quelles personnes devrez-vous rencontrer?

L'enquête dans un cas de harcèlement psychologique

En vertu des implications et des conséquences que peuvent avoir les cas de harcèlement psychologique, l'enquête doit projeter une apparence de neutralité et d'impartialité à toutes les personnes impliquées dans le dossier. D'autant plus qu'il arrive souvent que la présumée victime et la personne présumée harcelante soient des travailleurs et des travailleuses que nous représentons.

Voici quelques qualités que nous devrions retrouver chez tout enquêteur ou enquêtrice :

- Tact et discrétion;
- Empathie;
- Crédibilité et impartialité;
- Souci du détail;
- Capacité d'analyse;
- Connaissance du milieu de travail;
- Habilités de communication;
- Connaissances minimales des règles de preuves.

Les caractéristiques d'une bonne enquête

Il n'existe pas une seule manière d'effectuer une enquête. L'enquêteur ou enquêtrice doit utiliser la technique avec laquelle il ou elle se sent le plus à l'aise. À cet effet, une enquête doit être faite selon les règles de l'art et comporter les caractéristiques suivantes :

- ✓ Objective ✓ Exhaustive
- ✓ Rigoureuse ✓ Approfondie
- ✓ Sérieuse ✓ Menée avec promptitude et discrétion
- ✓ Équitable

Enquêteur syndical et enquêtrice syndicale

Toutefois, il y a lieu ici de se demander s'il ne serait pas mieux de traiter ces dossiers en dehors de la structure syndicale coutumière (ex. : comité de griefs ou comité exécutif). Nommer un ou des enquêteurs ou enquêtrices étant responsables uniquement des dossiers de harcèlement psychologique donnerait un caractère confidentiel à la démarche et viserait à protéger les présumées victimes. Dans le cas où le manque de ressources nous oblige à utiliser la structure déjà en place, il serait alors souhaitable de nommer une seule personne responsable des enquêtes de ces dossiers, toujours pour en garder le caractère de confidentialité. Dans les cas où le dossier se judiciaire, l'enquêteur ou l'enquêtrice deviendrait l'interlocuteur unique au niveau du comité de griefs ou du comité exécutif, ceux-ci se chargeant de faire le grief, de tenter de le régler et, le cas échéant, de le déférer en arbitrage.

Enquête syndicale ou paritaire?

Cette question dépend souvent des relations de travail qui prévalent dans nos milieux de travail. Si les deux parties n'ont aucune volonté de travailler ensemble, l'enquête paritaire n'est pas souhaitable. Le syndicat fera donc son enquête.

Cependant, la pratique d'enquête dans les cas de harcèlement psychologique dévoile que la personne présumée victime, la personne mise en cause et les témoins ont des réticences à être interrogés. À cet effet, il pourrait être avisé, dans certains cas, de faire ces interrogatoires de façon paritaire afin d'éviter le dédoublement qui accentuerait le malaise déjà existant. Cependant, cette pratique n'oblige pas l'atteinte d'un résultat d'enquête paritaire. Il est plutôt recommandé que l'enquêteur syndical ou l'enquêtrice syndicale se réserve le droit d'émettre ses propres conclusions advenant, bien entendu, que la cause se retrouve devant les tribunaux. L'important est que chacun soit confortable avec la démarche. C'est du cas par cas.

Comme syndicat, nous avons des obligations en ce qui concerne la défense de nos membres et ne devons pas, à ce titre, faire preuve d'irresponsabilité. Ainsi, nous nous structurerons pour réaliser de bonnes enquêtes, réfléchir collectivement aux problèmes et prendre de bonnes décisions concernant une situation de harcèlement psychologique.

Enquêteur ou enquêtrice interne ou externe

Certains milieux de travail, en vertu de la politique anti-harcèlement, ont l'obligation d'embaucher une firme d'enquête externe, alors que dans la plupart des milieux de travail, rien n'est spécifié à ce sujet. Le choix de l'enquête interne ou externe se fera à partir de critères visant à ne pas attiser le feu entre les parties. Par contre, peu importe qu'elle soit interne ou externe, l'enquêteur ou l'enquêtrice doit être bien au fait de son mandat.

En fait, dans la majorité des cas, l'enquête interne sera suffisante et souhaitable, car elle comporte les avantages suivants :

- Les enquêteurs et enquêtrices ont une bonne connaissance de l'organisation, de sa culture, de ses pratiques et de ses méthodes de travail;
- Elle permet le développement d'une expertise interne.

Cependant, l'enquête externe peut être souhaitable dans les cas suivants :

- Absence d'expertise interne;
- Situations délicates et ambiguës;
- Ampleur du dossier.

L'enquête : quelques pistes pour mieux la réaliser

L'enquête doit être réalisée de façon rigoureuse, complète, sans aucune forme de jugement de valeur, et menée avec célérité et discrétion... comme toute autre enquête sur un problème soulevé par un membre. Les mêmes questions de base seront donc utiles :

QUI (quelles sont les personnes impliquées, en cause)

- Personne plaignante : Nom, travail, département ou service, ancienneté, comment la rejoindre, horaire de travail.
- Personne représentant l'employeur : Nom, comment la rejoindre, horaire de travail, années de service.
- Témoins : Noms, titres d'emploi et départements, ancienneté, horaires de travail, comment les rejoindre.

QUOI (histoire du cas, les faits)

- L'histoire depuis ses débuts.
- Les faits en ordre chronologique.
- Les faits qui sont reprochés.
- Liste des manifestations du harcèlement.
- La fréquence des événements.
- La réaction de la personne plaignante.
- Les démarches entreprises par la personne salariée.

QUAND (date, heure)

- Le 21 janvier et le 6 février sont survenus des échanges avec l'employeur.
- Le 15 février, une rencontre avec les travailleurs et travailleuses impliqués a eu lieu.
- Le 2 mars, une directive a été envoyée aux personnes salariées.

OÙ (où les faits se sont produits)

POURQUOI (pourquoi le problème est survenu, ce qui lui a donné naissance)

Pour compléter l'enquête

Il nous faut identifier les clauses de la convention collective qui sont touchées ou référer à la définition du harcèlement prévu à la Loi sur les normes du travail.

Il faut également vérifier les délais : nous avons deux ans à partir de la dernière manifestation ou événement pour déposer un grief.

Il faut rencontrer d'autres personnes, par exemple :

Le syndicat pour :

- savoir s'il a reçu d'autres plaintes concernant la personne représentant l'employeur;
- valider notre interprétation de la convention collective et de la procédure à suivre;
- avoir son opinion sur la situation et sur ce qu'il convient de faire;
- consulter, s'il y a lieu, le dossier de la personne plaignante et obtenir copie des mesures disciplinaires versées à son dossier.

La personne représentant l'employeur pour savoir :

- sa version de l'histoire;
- s'il y a quelque chose qui a contribué à sa décision ou l'a influencée.

La personne plaignante pour :

- Valider certains faits appris suite aux rencontres avec des témoins, le syndicat ou la personne représentant l'employeur.

Il faut collecter les documents pertinents :

- La convention collective;
- Les lettres échangées entre les parties;
- Les copies d'avis reçus par le syndicat;
- Le dossier de la personne représentant l'employeur (voir plaintes ou griefs antérieurs);
- Les mesures disciplinaires versées au dossier de la personne plaignante, s'il y a lieu, et, le cas échéant, une autorisation pour consulter son dossier;
- Les déclarations des témoins.

La constitution du dossier

La personne présumée victime

Dans le cadre d'une enquête concernant une situation de harcèlement psychologique, la personne est la plupart du temps en détresse. Elle a besoin d'être écoutée et veut que son histoire soit crue. Comme enquêteur et enquêtrice, nous devons cependant rester prudents. Au départ, nous devons considérer la personne qui se croit harcelée comme étant une présumée victime, car sans des faits vérifiables et prouvables, les allégations qui impliquent un tiers ne sont que des présomptions. Nous sommes donc à la recherche de faits. La rencontre avec la présumée victime est la première étape de ce processus.

CONTEXTE

Une déléguée vous confie le cas de Geneviève qui s'est confiée à elle. Geneviève se dit victime de harcèlement psychologique de la part de Louis, un collègue de travail. Elle a plusieurs comportements à lui reprocher. Ces mêmes comportements l'amènent à s'absenter du travail régulièrement, quand elle sait qu'elle doit travailler avec lui. Elle se sent fatiguée et ne sait plus quoi faire. Elle vient demander de l'aide à son syndicat.

Préambule

Rappelons qu'un événement est habituellement défini comme un ensemble d'éléments qu'on peut diviser en deux groupes :

- a) Les éléments de faits; et
- b) Les éléments humains.

Dans le groupe des **éléments de faits**, on doit retrouver ce qui s'est réellement passé, soit :

- une description des faits;
- une chronologie des faits.

Dans le groupe des **éléments humains**, on peut retrouver tout ce qui touche au comportement des personnes impliquées, soit :

- leur caractère (agressivité, peur, hypocrisie, etc.);
- leur sentiment (amitié, vengeance, mesquinerie, etc.);
- leur philosophie de la vie (« au plus fort la poche », etc.);
- leur attitude (discrimination raciale, sexuelle ou autre);
- etc.

Lorsqu'on interroge une personne présumée victime, mais aussi une personne mise en cause ou un témoin, ces deux groupes d'éléments se présentent pêle-mêle et il ne s'agit pas de les séparer systématiquement, mais seulement d'être conscient ou consciente que les deux types d'éléments sont toujours présents.

Comme nous l'avons vu précédemment, un **autre élément** auquel il faut faire attention lorsqu'on interroge une personne, c'est que celle ou celui qui a vécu personnellement un problème a tendance à le raconter de la manière dont il aurait voulu que ça se passe... et ceci est une réaction humaine normale qui est d'autant plus accentuée quand l'événement date de longtemps. Dans le cas du harcèlement psychologique, notre interrogatoire doit mettre en lumière la présence des éléments qui constituent le harcèlement psychologique.

Enfin, on devra mettre en confiance la personne qui aura à témoigner, c'est-à-dire expliquer notre rôle, le fonctionnement et le déroulement des étapes et de l'audience, si le dossier se judiciarise.

Comment mettre la personne à l'aise :

- Se présenter;
- Expliquer l'objectif de la démarche;
- On ne cherche pas de coupable;
- Si possible, voir la personne avec sa déléguée syndicale ou son délégué syndical;
- Laisser la personne s'exprimer sans l'interrompre;
- Prendre des notes, lui dire pourquoi on prend des notes et valider ces notes avec la personne à la fin;
- La questionner sur les points qui ne sont pas clairs;
- Vérifier avec elle les documents importants ou manquants;
- Sécuriser la personne :
 - Pas de menaces;
 - Ne pas élever la voix;
 - Créer un climat de confiance;
 - Rassurer sur les conséquences de la démarche;
- Expliquer les étapes à suivre (prochain rendez-vous, poursuite de l'enquête, etc.).

Documents à apporter

Lorsque les personnes enquêtrices communiquent avec la personne présumée harcelée pour la préparation à la rencontre, elles doivent l'aviser des documents nécessaires susceptibles d'être consultés lors cette rencontre.

La personne présumée harcelée doit apporter :

- Agendas (couvrant la période temporelle en cause);
- Courriels, lettres et autres avis;
- Description de tâches;
- Mesures disciplinaires;
- Mesures administratives :
- Changements d'horaire;
- Refus de payer les heures supplémentaires;
- Changement de bureau;
- Politique existante au sein de l'entreprise;
- Autres (relevés de paie, de prestations d'assurance salaire, etc.).

Les enquêteurs et les enquêtrices doivent apporter :

- Calendriers des années antérieures;
- Convention collective;
- Descriptions de tâches;
- Politique existante au sein de l'entreprise.

Les enquêteurs et les enquêtrices doivent insister pour que les personnes-ressources fournissent les documents précités AVANT le début de l'enquête.

Le but de la rencontre avec la personne présumée victime est de lui faire décrire ou raconter ce qui a été vécu. À cet effet, il faut arriver à cerner le plus possible ce qui s'est réellement passé.

Généralement, nous questionnerons la présumée victime de manière générale sur :

- son travail;
- les personnes visées;
- la période couverte par le harcèlement;
- les conséquences médicales reliées au harcèlement;
- les démarches entreprises pour faire cesser la situation;
- les pertes financières ou les pertes d'avantages;
- les attentes.

Par la suite, nous devons approfondir l'enquête avec la personne présumée victime par une description des faits. Un questionnement factuel décrivant chacun des événements (gestes, faits, propos ou accusations, répétition, menaces, rumeurs, etc.) reprochés. Il est important de consigner chacun des faits individuellement. Lors de ce questionnement, il nous faudra :

- déterminer les impressions de la personne présumée victime;
- identifier les témoins pour chaque fait et comment ils ont réagi;
- déterminer les conséquences pour la présumée victime;
- établir si chaque fait a été dénoncé par l'employeur;
- établir la nature et la gravité des gestes selon la présumée victime.

EN CONCLUSION

Pendant l'interrogatoire de la personne présumée victime, on peut s'attendre à retrouver :

- des faits vécus, vus ou entendus;
- des opinions sur son comportement et celui des personnes impliquées;
- des informations techniques sur le problème;
- des rumeurs qui ont peut-être circulé; et
- en plus, des éléments qui relèvent de l'imagination pure (la manière dont la personne aurait voulu que ça se passe).

Ce qu'on doit prouver

Si l'on voulait définir sommairement la preuve, on pourrait dire que cette dernière est :

- constituée de l'ensemble des faits;
- établie par différents moyens;
- utilisée pour obtenir le droit qui est réclamé.

Prouver, c'est faire une démonstration des faits en regard des droits réclamés.

En arbitrage de griefs, on retrouve souvent deux preuves contradictoires, établissant deux vérités et cherchant deux conclusions différentes. L'arbitre a l'obligation de recevoir la vérité **que les parties lui soumettent**; il pourrait même intervenir à l'occasion pour aider à rechercher cette vérité, mais il n'aurait pas l'obligation de rechercher et d'établir la vérité. **L'arbitre est appelé à juger selon la preuve qui a été faite devant lui et pas sur autre chose.**

Lors de la constitution de notre dossier, il nous faut donc déterminer ce que nous voulons prouver.

EN PLÉNIÈRE

a) Est-ce qu'il y a toutes les composantes du harcèlement psychologique?

b) Qui devons-nous rencontrer?

c) Quelles informations sont à vérifier?

d) Est-ce qu'il y a des documents à mettre au dossier?

Fardeau de preuve : on doit démontrer deux éléments

1. Comment les événements subis sont-ils en lien avec la définition du harcèlement psychologique (les faits, les gestes, les manifestations en lien avec la définition)?
2. Comment l'employeur a-t-il fait défaut de respecter ses obligations (comment a-t-il exercé son obligation de maintenir un milieu exempt de harcèlement psychologique)?

La jurisprudence nous apprend que lorsqu'on défend une victime de harcèlement, on doit démontrer qu'il y a présence d'une conduite vexatoire. Selon le principe de la personne raisonnable, on se placera dans la situation de cette personne pour bien comprendre le problème. De plus, le caractère intentionnel n'est pas à prouver; nous nous centrons sur les gestes ou paroles hostiles et non désirées qui ont blessé la victime dans son intégrité.

Il n'est pas nécessaire de faire la preuve d'un préjudice direct sur les droits ou les conditions d'emploi. On insistera plutôt sur les atteintes à l'intégrité physique ou psychologique de la personne... sans pour autant que la personne soit tombée malade.

On ne peut refuser un cas uniquement sous prétexte que la personne était fragile psychologiquement. On évoquera plutôt comment son milieu de travail est néfaste, nuisible et négatif pour elle.

La preuve par les écrits

Lorsque le représentant syndical, la représentante syndicale ou la personne mandatée prend en main le dossier pour préparer l'audience, tous les documents nécessaires pour bâtir sa preuve devraient s'y trouver.

Ces documents lui permettent d'abord de prendre connaissance des faits qui ont donné naissance au dossier, de l'analyser et de préparer le genre de preuve qu'il ou qu'elle jugera appropriée de présenter au tribunal. Certains de ces documents pourront être utilisés pour bâtir la preuve pour l'audience.

Parmi les documents qui pourraient être déposés lors de l'audience, il y a notamment :

- la convention collective en vigueur au moment du grief;
- la politique pour contrer le harcèlement psychologique;
- la correspondance échangée;
- l'expertise médicale;
- la lettre d'un médecin (avis médical).

Un document peut être déposé en preuve de différentes façons :

- soit par admission des parties;
- soit par un témoin compétent qui identifie cet écrit.

La preuve par les témoins

Nous avons vu que les témoins sont nécessaires pour prouver un écrit; mais ils sont également très importants dans des causes de mesures disciplinaires ou des cas de harcèlement psychologique. Dans cette perspective, l'interrogatoire des témoins aura quatre buts principaux :

1. Faire confirmer (corroborer) par d'autres personnes ce que le plaignant ou la plaignante déclare avoir vécu ou ignorer;
2. Révéler des faits pertinents que le plaignant ou la plaignante a cachés ou ignorés;
3. Vérifier les rumeurs au sujet de faits qui pourraient être pertinents ou au sujet des personnes impliquées dans le dossier;
4. Expliquer le déroulement de l'audience et l'obligation de preuve à produire du syndicat.

Confidentialité

Comme enquêteur et enquêtrice, il faut garder en tête continuellement que la démarche d'enquête doit demeurer confidentielle dans un dossier de harcèlement psychologique; autant pour la personne présumée victime que pour la personne mise en cause et les témoins. C'est cet aspect de confidentialité qui établira la crédibilité de l'enquête. Il favorisera l'apparence de défense juste et équitable. Dans l'avancement de l'enquête, chaque geste et choix d'enquête doit être placé sous la loupe de la confidentialité. Par exemple, si comme enquêteur et enquêtrice, nous décidons de rencontrer un témoin plutôt qu'un autre, nous devons placer le barème de la confidentialité au centre de notre questionnement. **Est-ce que ce choix m'approche ou m'éloigne de la confidentialité?**

De plus, il est aussi primordial de faire signer les déclarations des personnes que nous interrogeons tout au long de l'enquête, afin d'éviter toutes rétractations lors d'une éventuelle audience devant les tribunaux. **Il faudra l'expliquer aux personnes impliquées.**

La personne mise en cause

Nous avons maintenant une idée de ce qui a pu se passer et des faits reprochés qui sont assimilables à du harcèlement psychologique. Il est maintenant temps d'avoir la version de la personne qui a présumément commis du harcèlement. Pour une plus grande formalité, nous parlerons de la personne mise en cause. Cette dernière devra être bien informée de notre démarche afin de favoriser l'expression des événements qui sont reprochés.

Comme nous l'avons vu précédemment, une situation de harcèlement psychologique peut se manifester :

- de manière verticale (ex. : employeur, cadre, contremaître);
- par une tierce personne (ex. : client, sous-traitant);
- de manière horizontale (entre collègues de travail).

Que ce soit une situation ou l'autre, nous avons l'obligation, envers une personne salariée visé par une plainte de harcèlement, de protéger son droit à la présomption d'innocence et de se défendre. Il nous faudra lui révéler les faits qu'on lui reproche et lui permettre de faire valoir son point de vue. La discrétion est de mise afin que sa réputation soit préservée et que son droit contre des plaintes frivoles et/ou malicieuses soit garanti.

La personne mise en cause devrait généralement être rencontrée après la personne présumée victime. Lors de cette rencontre, il est de votre devoir de communiquer à la personne mise en cause les faits découlant de la plainte, sans toutefois lui en fournir une copie. Naturellement, l'objet de la rencontre est d'obtenir sa version des faits afin de les mettre en perspective face aux faits recueillis lors de la rencontre avec la présumée victime. L'expérience d'enquête auprès des personnes mises en cause permet fréquemment de constater que celles-ci admettent les faits rapportés par la présumée victime, mais jugent qu'il ne s'agit pas de harcèlement psychologique.

Il s'agit donc d'avoir la version de la personne mise en cause par la plainte, à partir de la description des faits de la personne présumée victime.

De cette rencontre, l'enquêteur et l'enquêtrice tentent d'établir :

- d'éventuels témoins;
- la cause et la fréquence des événements;
- les raisons pour lesquelles la personne mise en cause a posé ce geste ou dit ces paroles;
- la perception de la personne mise en cause face aux gestes ou paroles qui lui sont reprochés, à savoir comment elle y aurait elle-même réagit si elle en avait été victime, afin qu'elle juge de la légitimité de la plainte;
- si la personne mise en cause aurait pu agir différemment.

Par ailleurs, il est important de voir si l'employeur est intervenu afin de faire cesser la situation qui a entraîné la plainte.

À la suite de cette rencontre, plusieurs possibilités s'offrent à nous dans la poursuite du dossier :

- Le rejet de la plainte, car elle ne constitue pas du harcèlement psychologique;
- L'acceptation de la plainte, car la personne mise en cause admet les faits et que selon l'analyse, il s'agit de harcèlement psychologique;
- La poursuite de l'enquête pour éclaircir des contradictions ou des zones grises de l'enquête.

Les témoins

La rencontre avec les témoins visera essentiellement à établir les mêmes éléments qu'avec la personne mise en cause. Cependant, l'objectif sera de mettre en comparaison ces différents témoignages afin de corroborer ou de nuancer la version de la personne présumée victime ou celle de la personne mise en cause.

La vérification et l'évaluation de l'enquête

Maintenant que nous avons interrogé les témoins que nous pensions reliés au dossier, nous devons évaluer **notre** enquête. Une première étape consiste à vérifier les faits, afin de déceler les éléments manquants ou encore les contradictions. Ceci fait, nous pourrions déterminer les forces et les faiblesses de notre enquête, afin de l'évaluer.

ATELIER

a) Quels sont les faits...

- qui sont corroborés, par qui et par quel document?
- qui ne sont pas corroborés?
- qui sont contradictoires?

b) Quels sont les points faibles de notre preuve (par exemple : les faits non corroborés et les faits contradictoires)?

La vérification dont il est question ici poursuit deux objectifs principaux :

1. Vérifier si notre preuve est solide et suffisante;
2. Découvrir les faiblesses de notre preuve.

Cette vérification s'effectue sur le même plan que l'enquête, c'est-à-dire au niveau :

- des faits (informations);
- des personnes;
- des documents.

La qualité des informations peut être de trois niveaux :

- l'information est corroborée;
- l'information n'est pas corroborée;
- l'information est contradictoire.

L'information est dite « corroborée » quand une autre personne a été témoin du fait et qu'elle peut donner la même information au sujet de ce fait. L'information est aussi « corroborée » lorsqu'un document peut appuyer l'information. Il est évident qu'une information qui est corroborée a plus de poids qu'une information qui ne l'est pas. Il est toutefois préférable de disposer d'une information non corroborée que d'une information « contradictoire », c'est-à-dire contredite par un autre témoin ou un document. Il est important d'éclaircir les informations contradictoires au cours de son enquête.

L'évaluation des personnes qui vont témoigner lors de l'arbitrage

Afin d'éviter des surprises désagréables lors de l'arbitrage, il importe de savoir dans quelle mesure nos témoins pourraient passer un test de crédibilité, ce que le procureur patronal le moins habile ne manquera pas de leur faire subir, si cela s'avère nécessaire.

Il faut donc se poser, au sujet de chacun d'eux ou d'elles, des questions liées à leurs caractéristiques :

- Quel genre de travailleur ou de travailleuse est-il ou est-elle?
- A-t-il ou a-t-elle un dossier disciplinaire?

ou à leurs motifs :

- Pourquoi veut-il ou veut-elle témoigner?
- Par amitié pour la personne plaignante?
- Par vengeance envers la supérieure immédiate ou le supérieur immédiat, l'employeur, etc.?

La vérification des documents

Un dernier regard s'impose sur les documents au dossier :

- Faisons-nous référence à des informations pour lesquelles un document existe? Est-il au dossier?
- Y a-t-il des documents qui clarifieraient des informations non corroborées, contradictoires?

Le complément d'enquête

Lors de l'évaluation, nous pouvons constater que l'histoire du cas que nous avons reconstitué comporte des éléments manquants ou alors des informations contradictoires. Ces points nébuleux devront être éclaircis pour la poursuite du dossier. Il faut se rappeler que la présumée victime attend beaucoup de notre intervention, car elle attend un résultat qui éliminera son malaise au travail. Par contre, la personne mise en cause est susceptible de subir les conséquences de notre enquête. Une mauvaise évaluation de notre part peut apporter des préjudices potentiellement irréparables pour celle-ci. Un complément d'enquête peut être utile afin de s'assurer de la poursuite de la démarche.

Après la rencontre avec la personne mise en cause et les témoins, la personne présumée victime pourrait être revue soit par un représentant ou une représentante du comité d'enquêteurs et d'enquêtrices ou par un représentant syndical ou une représentante syndicale, selon les pratiques établies dans votre milieu.

Lors de la rencontre préparatoire avec la personne présumée victime, il nous est apparu prudent de demander d'abord **sa version des faits**, puis une fois cela fait, de **l'amener à préciser certains points** et de **vérifier l'exactitude de certains autres points**. Il s'agit maintenant de faire la relation avec ce que peuvent en dire d'autres personnes (témoins).

Un rapport d'enquête écrit vise à regrouper l'ensemble de l'enquête. Il vise également à établir les conclusions de notre enquête. Il contiendra des renseignements sur la personne présumée victime, la personne mise en cause et les témoins. Il pourrait aussi identifier les personnes que nous n'avons pu rencontrer, ainsi que les motifs pour lesquels nous ne les avons pas rencontrées.

De plus, un rapport d'enquête devrait décrire :

- l'ensemble des faits individuellement, ainsi que leur corroboration ou non;
- la période couverte par ces faits, ainsi que le ou les lieux;
- les démarches faites auprès de l'employeur, ainsi que les résultats de ces démarches;
- le grief, s'il y a lieu;
- les aspects médicaux;
- les aspects financiers;
- les annexes et les pièces jointes;
- les commentaires et les conclusions des enquêteurs et enquêtrices.

QUATRIÈME PARTIE : LES RECOURS

Une fois l'enquête complétée, il faut agir. Quels moyens avons-nous pour faire cesser le harcèlement psychologique? Nous avons maintenant tout à notre disposition pour agir afin de faire cesser une situation de harcèlement psychologique affectant la vie d'un travailleur ou d'une travailleuse. Il nous faut maintenant déterminer par quel moyen nous allons efficacement faire cesser le harcèlement psychologique.

Nous verrons dans cette partie que les recours dont nous disposons varient en fonction du cas auquel nous faisons face.

Les recours

Le processus informel

Le processus informel de résolution des conflits fait partie de la plupart des politiques patronales visant à éliminer le harcèlement psychologique en milieu de travail. Ce processus vise à régler le harcèlement psychologique sans l'intervention d'une personne étrangère au milieu de travail.

Concrètement, cette démarche vise à demander à l'agresseur de mettre fin à ces agissements. Pour certains, elle est plus conviviale et évite la divulgation d'informations que l'on souhaite garder confidentielles tout au long de l'enquête. Pour d'autres, elle peut avoir l'effet pervers d'étouffer l'affaire.

Par conséquent, cette approche est souvent utilisée alors que le harcèlement psychologique est encore à un stade embryonnaire ou mineur. C'est souvent le cas de comportements jugés souvent bénins ou maladroits, ou encore d'erreurs de bonne foi. Donc, l'idée ici n'est pas d'étouffer l'affaire comme certains le pensent, mais de systématiser une démarche visant à agir rapidement et efficacement lorsqu'une plainte est déposée.

Le processus formel

Pour garantir un milieu de travail sain, l'employeur prévoit, dans sa politique de lutte contre le harcèlement psychologique, un processus formel de plainte par écrit. Cette méthode cherche à régler les plaintes de façon officielle, sans les judiciairiser. Ce sont des plaintes souvent facultatives. Elles ne retirent pas le recours du travailleur ou de la travailleuse en fonction des dispositions concernant le harcèlement psychologique prévu à la Loi sur les normes du travail (LNT).

Pour s'acquitter de sa responsabilité légale, c'est souvent l'employeur qui décide du bien-fondé de la plainte et fait en sorte d'appliquer les sanctions éventuelles et les mesures de redressement contre la personne présumée harcelante. Lorsque cette dernière est une de nos membres, il arrivera peut-être que nous ayons à la défendre en regard de la convention collective. Nous sommes alors aux prises avec une contradiction qui déforme l'image projetée aux membres. Nous devons les sensibiliser à nos responsabilités légales à ce titre.

Dans les cas sévères de harcèlement psychologique, cette méthode peut être bien vue par la victime qui accueille mieux la conclusion de la plainte. Cependant, dans les cas où le harcèlement vise l'employeur ou ses représentantes et représentants, ce processus augmente la possibilité d'une démarche partisane de la part de l'employeur. Dans ce contexte, le grief s'avère bien souvent notre seule solution valable.

Le grief

Lorsque la victime ne veut pas porter plainte en vertu de la politique patronale interne contre le harcèlement, l'option qui demeure est le dépôt d'un grief. Il faut se rappeler que pour une travailleuse ou un travailleur syndiqué, le grief est le seul recours possible prévu contre l'employeur qui ne respecte pas les dispositions sur le harcèlement psychologique prévues dans la Loi sur les normes du travail (LNT).

On parle alors d'un dossier qui prend le chemin de la procédure de grief, de sorte que le comité de griefs le prendra en charge. Il est cependant souhaitable et préférable d'y associer l'enquêteur ou l'enquêtrice qui a procédé à l'enquête. Celle-ci prend maintenant tout son sens, car le dossier risque maintenant de se judiciairiser.

Dans ce contexte, la victime devient de plus en plus vulnérable face aux attaques de l'employeur qui visent souvent à psychologiser le dossier ou victimiser le plaignant ou la plaignante. La qualité de notre enquête sera notre manière d'objectiver les faits et de faire reconnaître le caractère agressant des agissements reprochés.

Les recours en cas de harcèlement psychologique

Quelques dispositions pertinentes de la Loi sur les normes du travail

81.20. Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Un salarié visé par une telle convention doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard.

123.6. Le salarié qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique peut adresser, par écrit, une plainte à la Commission. Une telle plainte peut aussi être adressée, pour le compte d'un ou de plusieurs salariés qui y consentent par écrit, par un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés.

123.7. Toute plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les deux ans de la dernière manifestation de cette conduite.

123.16. Les paragraphes 2°, 4° et 6° de l'article 123.15 ne s'appliquent pas pour une période au cours de laquelle le salarié est victime d'une lésion professionnelle, au sens de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (chapitre A-3.001), qui résultent du harcèlement psychologique.

Lorsque le Tribunal administratif du travail estime probable, en application de l'article 123.15, que le harcèlement psychologique ait entraîné chez le salarié une lésion professionnelle, il réserve sa décision au regard des paragraphes 2°, 4° et 6°.

Les pouvoirs de l'arbitre

Selon l'article 123.15 de la LNT, l'arbitre peut rendre les ordonnances suivantes :

1. Réintégration
2. Indemnité du salaire perdu
3. Faire cesser le harcèlement
4. Dommages et intérêts
5. Indemnité pour perte d'emploi
6. Soutien psychologique
7. Modification du dossier disciplinaire

L'arbitre retiendra sa décision finale quant aux dispositions 2, 4 et 6 si une lésion professionnelle est indemnisée par la CNESST ou si l'arbitre estime probable que la maladie soit reconnue comme lésion professionnelle par la CNESST.

La réclamation à la CNESST

Quand on doit quitter son emploi pour raison de santé

Une salariée ou un salarié qui doit quitter son travail pour des raisons de santé à la suite de harcèlement doit faire une réclamation à la CNESST (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail). Son diagnostic devra alors faire un lien entre la maladie (dépression situationnelle, trouble d'adaptation avec humeur dépressive ou autre) et le milieu de travail.

On peut déposer cette réclamation de façon concomitante avec le grief.

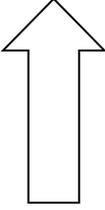
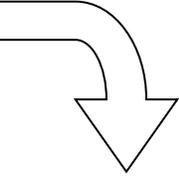
D'autres recours en matière de prévention sont possibles devant une situation de harcèlement psychologique. On peut, en effet, invoquer la Loi sur la santé et la sécurité du travail et faire un droit de refus et/ou faire une plainte à l'inspecteur de la CNESST.

Considérant que le harcèlement psychologique est une atteinte à notre santé psychologique et physique, on pourrait aussi demander une intervention du comité de santé et sécurité du travail (SST) et du représentant à la prévention.

Quelques dispositions pertinentes de la LATMP :

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)

2. Dans la présente loi, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :
- « **accident du travail** » : un événement imprévu et soudain attribuable à toute cause, survenant à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle;
- « **lésion professionnelle** » : une blessure ou une maladie qui survient par le fait ou à l'occasion d'un accident du travail, ou une maladie professionnelle, y compris la récurrence, la rechute ou l'aggravation;
- « **maladie professionnelle** » : une maladie contractée par le fait ou à l'occasion du travail et qui est caractéristique de ce travail ou reliée directement aux risques particuliers de ce travail;
28. Une blessure qui arrive sur les lieux du travail alors que le travailleur est à son travail est présumée une lésion professionnelle.
29. Un travailleur est présumé atteint d'une maladie professionnelle s'il est atteint d'une maladie prévue par règlement et si, au jour où il reçoit le diagnostic de cette maladie, il rencontre les conditions particulières en lien avec cette maladie prévues par règlement.
30. Un travailleur qui n'est pas présumé atteint d'une maladie professionnelle en vertu de l'article 29 est considéré atteint d'une maladie professionnelle:
- 1° lorsqu'il est atteint d'une maladie contractée par le fait ou à l'occasion du travail qui ne résulte pas d'un accident du travail ni d'une blessure ou d'une maladie causée par un tel accident;
- 2° lorsqu'il démontre à la Commission que sa maladie est caractéristique d'un travail qu'il a exercé ou qu'elle est reliée directement aux risques particuliers de ce travail.
31. Est considérée une lésion professionnelle, une blessure ou une maladie qui survient par le fait ou à l'occasion :
- 1 des soins qu'un travailleur reçoit pour une lésion professionnelle ou de l'omission de tels soins;
 - 2 d'une activité prescrite au travailleur dans le cadre des traitements médicaux qu'il reçoit pour une lésion professionnelle ou dans le cadre de son plan individualisé de réadaptation.

ARBITRE DE GRIEFS	CNESST/ TAT (Tribunal administratif du travail)
<p>L'arbitre entend des causes de griefs pour harcèlement, avec ou sans perte de temps de travail.</p> <p>On doit déposer une réclamation à la CNESST pour lésion professionnelle si notre membre obtient un diagnostic de dépression situationnelle ou de trouble d'adaptation avec humeur dépressive en lien avec le harcèlement au travail.</p> 	<p>La CNESST reçoit les demandes d'indemnisation pour une lésion psychique qui entraîne une perte de temps de travail.</p> <p>La preuve qui devra ici être faite au TAT sera de démontrer que la lésion est survenue à l'occasion du travail, mais dépassait le cadre normal et habituel du travail et constituait un événement imprévu et soudain.</p>
<p>Si l'arbitre entend la cause avant qu'il n'y ait une décision de la CNESST, il ne statuera pas sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'indemnité de salaire perdu; 2. les dommages; 3. le soutien psychologique. <p>Également, il ne rendra pas de décision sur ces points lorsque la lésion sera indemnisée par la CNESST. Il statuera sur tout le reste et réservera sa décision sur ces trois éléments.</p> <p>S'il n'y a finalement pas de lésion au sens de la LATMP, il statuera sur les sept éléments prévus à l'article 123.15 LNT.</p>	

Quelques données de la CNESST sur les plaintes des travailleuses et travailleurs non syndiqués

Tableau 11.1

Réception des demandes et traitement des recours en lien avec les normes du travail, selon le type de demande

	Pécuniaire		Pratique interdite		Congédiement fait sans une cause juste et suffisante		Harcèlement psychologique ou sexuel		Administrative		Disparité de traitement		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Demandes déposées	13 292	17 504	5 827	6 501	8 148	10 158	4 425	5 470	2 038	2 991	22	28	33 752	42 652
Demandes traitées	13 584	17 920	5 496	6 300	7 632	10 331	4 325	5 451	2 129	2 978	21	28	33 187	43 008
Demandes fermées sans dépôt officiel de plainte ¹	1 592	2 332	1 130	1 407	3 387	5 556	819	1 036	493	693	16	19	7 437	11 043
Recours traités sans intervention juridique	10 320	13 304	3 280	3 802	2 969	3 267	3 274	4 181	1 636	2 285	5	9	21 484	26 848
Recours traités avec intervention juridique	1 672	2 284	1 086	1 091	1 276	1 508	232	234	0	0	0	0	4 266	5 117

1. Demandes non recevables sans écrit et règlement hâtif après réception.

5

Tableau 11.3a

Répartition des demandes déposées selon le sexe du plaignant et le type de demande

	Pécuniaire		Pratique interdite		Congédiement fait sans une cause juste et suffisante		Harcèlement psychologique ou sexuel		Administrative		Disparité de traitement		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Homme	6 825	9 443	2 614	2 866	4 067	4 994	1 956	2 390	933	1 426	12	13	16 407	21 132
Femme	6 467	8 061	3 213	3 635	4 081	5 164	2 469	3 080	1 105	1 565	10	15	17 345	21 520
Total	13 292	17 504	5 827	6 501	8 148	10 158	4 425	5 470	2 038	2 991	22	28	33 752	42 652

Tableau 11.3b

Répartition des demandes déposées selon l'âge du plaignant et le type de demande

	Pécuniaire		Pratique interdite		Congédiement fait sans une cause juste et suffisante		Harcèlement psychologique ou sexuel		Administrative		Disparité de traitement		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
15 à 24 ans	1 887	2 796	641	772	737	1 386	439	597	326	509	1	6	4 031	6 066
25 à 34 ans	3 024	3 825	1 348	1 575	1 656	2 301	921	1 164	394	619	5	3	7 348	9 487
35 à 44 ans	2 481	2 955	1 351	1 367	1 772	2 037	966	1 152	323	406	4	2	6 897	7 919
45 à 54 ans	2 180	2 682	1 039	1 135	1 614	1 845	897	1 058	305	398	5	4	6 040	7 122
55 à 64 ans	1 893	2 054	764	807	1 487	1 563	689	812	262	317	7	7	5 102	5 560
65 ans ou plus	413	388	147	129	309	292	99	123	62	53	0	1	1 030	986
Indéterminé	1 414	2 804	537	716	573	734	414	564	366	689	0	5	3 304	5 512
Total	13 292	17 504	5 827	6 501	8 148	10 158	4 425	5 470	2 038	2 991	22	28	33 752	42 652

6

⁵ COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL. Statistiques annuelles 2020, 2021, page 141.

⁶ Ibid, page 143.

Deux fois sur trois, la personne plaignante n'occupe plus son emploi lors du dépôt de la plainte à la CNESST.

La CNESST note une augmentation importante de lésions professionnelles acceptées de nature harcèlement psychologique et sexuel – de 57 à 293 entre 2017 à 2020. La CNESST note aussi que le nombre de recours traités par les affaires juridiques pour harcèlement psychologique et sexuel (plaintes en vertu de la LNT) a augmenté de 71,9 % (de 135 à 232 entre 2017 et 2020).

De façon générale, lorsque l'on fait un survol de la jurisprudence, on constate qu'environ un dossier sur quatre entendus est accueilli en faveur des travailleurs et travailleuses, par le TAT, pour les personnes non syndiquées, ou par l'arbitre de griefs.

Le point d'achoppement des causes entendues se situe au niveau de la conduite vexatoire; en effet, les tribunaux indiquent que ce n'est pas parce qu'il y a une conduite qui a pu vexer une personne qu'il s'agit effectivement d'une conduite vexatoire. De plus, les dernières années ont vu la défense des employeurs s'orienter vers la psychologisation des victimes.

Vous trouverez à l'annexe « A » quelques éléments et critères d'appréciation retenus par les tribunaux d'arbitrage pour déterminer la présence de harcèlement psychologique. S'y trouvent également quelques éléments retenus par le TAT sur ce sujet (auparavant la Commission des lésions professionnelles).

Autres données intéressantes :

Des résultats d'une étude de 2022 réalisée par le Congrès du travail du Canada (CTC) en partenariat avec l'Université de Western, « Le harcèlement et la violence dans les milieux de travail au Canada : Cela [ne] fait [pas] partie de la description de tâche » :

- 71,4 % des répondantes et répondants ont déclaré avoir subi au moins une forme de harcèlement et de violence (ou encore de harcèlement et de violence d'ordre sexuel) au cours des deux années précédant le sondage;
- 43,9 % des répondants et répondantes ont déclaré avoir subi au moins un comportement ou une pratique de harcèlement et de violence sexuelle au cours des deux dernières années sur les lieux mêmes de leur travail.

Le portrait au Québec quant au harcèlement sexuel, selon un rapport récent du Ministère du Travail, « Harcèlement sexuel dans les milieux de travail québécois : Recours, prévalence et enjeux » et un sondage réalisé en 2019 :

- 31 % des personnes interrogées (39 % de femmes, 23 % d'hommes) ont affirmé avoir subi au moins un des comportements problématiques de nature sexuelle au travail, dans les deux années précédant le sondage.

CINQUIÈME PARTIE : AGIR PAR LA PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Il n'existe pas de recette magique pour contrer le harcèlement psychologique. Il faut d'abord réaliser que la présence de harcèlement psychologique coïncide avec un conflit qui a dégénéré ou des attitudes et comportements qu'on a laissés perdurer. L'inaction, tant patronale que syndicale, n'apporte pas de solutions. Notre rôle en cette matière est de travailler au maintien d'un milieu de travail sain.

Dans cette partie, nous allons d'abord travailler à dégager les mesures qui pourraient être prises afin d'assurer un milieu de travail sain. Par la suite, nous regarderons l'implication syndicale dans l'application de la politique anti-harcèlement en milieu de travail.

Agir sur le harcèlement psychologique

Nous indiquons, ci-après, quelques exemples de mesures pouvant contribuer à réduire les risques de harcèlement psychologique. Elles représentent des demandes que nous pouvons formuler à l'employeur de façon à lui faire prendre conscience de l'importance d'une saine gestion et de ses obligations à maintenir un milieu de travail exempt de harcèlement.

- a) Communication ouverte et respectueuse entre l'employeur et ses personnes salariées, ainsi qu'entre ces dernières;
- b) Clarification des attentes et des malentendus;
- c) Organisation équitable du travail;
- d) Promotion de la collaboration entre employées et employés;
- e) Reconnaissance au travail et mise en valeur des compétences;
- f) Adéquation entre les compétences, les capacités de la personne salariée et les exigences de la fonction;
- g) Responsabilités et tâches clairement définies;
- h) Autonomie professionnelle;
- i) Leadership de l'employeur dans la gestion précoce et appropriée des conflits;
- j) Consultation auprès du personnel, notamment sur les méthodes de travail.

Au besoin, on négociera une adaptation spécifique pour la personne victime de harcèlement psychologique (obligation d'accommodement). On s'assurera également de demander une intervention organisationnelle touchant l'ensemble des travailleuses et des travailleurs exposés.

On s'assurera que les gestionnaires sont formés pour intervenir dans une situation de harcèlement psychologique.

Sous juridiction fédérale

Le paragraphe 125 (1) (z.16) du Code canadien du travail stipule que les employeurs de compétence fédérale sont tenus « de prendre les mesures prévues par les règlements pour prévenir et réprimer le harcèlement et la violence dans le lieu de travail ».

En vertu du Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail, l'employeur doit notamment :

- procéder à l'évaluation des risques du milieu de travail et à la mise en place de stratégies de prévention de façon conjointe avec le comité d'orientation ou, à défaut, le comité local ou le représentant ou la représentante en santé et sécurité (art. 5);
- développer une politique de prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail avec le comité d'orientation ou, à défaut, le comité local ou le représentant ou la représentante en santé et sécurité (art. 10);

- élaborer et afficher des mesures d'urgence pour des incidents sérieux de violence sur les lieux de travail, toujours de façon conjointe avec le comité d'orientation ou, à défaut, le comité local ou le représentant ou la représentante en santé et sécurité (art. 11);
- développer et organiser des formations en prévention du harcèlement et de la violence pour toute l'organisation (art. 12).

La détermination des besoins en matière de formation est essentielle à la prévention de la violence dans le lieu de travail.

S'il y a des compétences nécessaires à l'emploi que doivent détenir les travailleurs et les travailleuses pour prévenir ou éviter la violence, il faut leur offrir la formation pertinente. L'employeur doit offrir de la formation traitant au minimum du contenu de la politique de prévention de la violence dans le lieu de travail.

Organisons-nous syndicalement

Divers moyens sont utilisés pour effectuer la détection de circonstances à risque et cueillir les suggestions des membres pour améliorer le climat de travail.

Exemples :

- Mandater les délégués et les déléguées pour observer le milieu;
- Organiser des échanges individuels avec les membres sur leur perception du milieu de travail, échanges faits de façon informelle ou formelle;
- Organiser des consultations formelles auprès des membres sur les conditions de travail, sur le stress, sur la satisfaction au travail (questionnaire, sondage, groupes focus);
- Bâtir l'historique des événements problématiques déjà survenus dans l'entreprise;
- Faire l'étude de certains indicateurs : taux d'absentéisme, taux de roulement, motifs de départ, nombre et nature des griefs, etc.;
- Réaliser des activités de sensibilisation et d'information générale sur le harcèlement, sur les risques psychosociaux et sur la prévention de la santé mentale.

Utiliser les outils de prévention existants dans la LSST et dans le Code canadien du travail

Il s'agit d'agir en prévention sur les questions de harcèlement psychologique comme on le fait pour les questions de risques ou de dangers physiques. À cet égard, on peut mettre à contribution notre réseau local SST qui peut intervenir auprès de l'employeur par le biais des comités de santé et de sécurité du travail. Nous avons aussi des représentants et des représentantes en santé et sécurité du travail qui peuvent intervenir en prévention sur les questions de violence et de harcèlement. Le comité de santé et sécurité doit être en mesure de défendre adéquatement l'ensemble des membres qu'il représente. Le syndicat doit aussi promouvoir l'action syndicale concernant les problèmes de santé et sécurité du travail, y compris les problématiques reliées au harcèlement psychologique. Pour parvenir à ces fins, le comité doit donc défendre clairement les positions syndicales en santé et sécurité à l'intérieur de son syndicat et au moment des rencontres avec la partie patronale.

En matière de harcèlement psychologique, le comité de santé et sécurité doit notamment s'occuper de :

- prévenir les conditions potentiellement dangereuses des travailleurs et des travailleuses;
- l'application des lois, codes et règlements en cette matière;
- la formation et de l'information des délégués, des déléguées et des membres;
- la préparation des négociations.

Le comité de santé et sécurité du travail doit donc voir à ce que chaque condition dangereuse soit dénoncée et par la suite corrigée par l'employeur. Pour éviter que le harcèlement psychologique se perpétue dans un milieu de travail, il faut éliminer à la source tout ce qui peut être contributif à son apparition.

Saviez-vous?

La Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement est une importante convention qui a été adoptée par l'Organisation internationale du Travail (OIT) en 2019 et est la première norme internationale qui a pour objectif de mettre fin à la violence et au harcèlement dans le monde du travail. La C190 reconnaît le droit universel à un monde du travail dénué de violence et de harcèlement. Elle établit également une définition de la violence et du harcèlement qui est reconnue internationalement : la violence et le harcèlement sont un « ensemble de comportements et de pratiques inacceptables, ou de menaces de tels comportements et pratiques, qu'ils se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, qui ont pour but de causer, causent ou sont susceptibles de causer un dommage d'ordre physique, psychologique, sexuel ou économique, et [qui] comprend la violence et le harcèlement fondés sur le genre ». Les gouvernements qui la ratifient s'engagent à prévenir et à éliminer toutes les formes de violence et de harcèlement, dont celles qui sont fondées sur le genre, notamment la violence conjugale.

Pourquoi est-ce important ?

La violence et le harcèlement sont une réalité quotidienne pour beaucoup trop de travailleuses et de travailleurs, et les femmes en sont disproportionnellement affectées. En effet, au Canada, 43 % des femmes ont été victimes de harcèlement au travail contre 12 % des hommes, selon le rapport de l'Angus Reid Institute de 2014. Les personnes en situation de handicap, racisées, LGBTQ2+ ou immigrantes sont également plus susceptibles de subir du harcèlement et de la violence au travail. De plus, elles font souvent face à de la discrimination lorsqu'elles dénoncent ces situations. Ratifier la Convention n° 190 est une action importante pour prévenir et éliminer la violence et le harcèlement au travail. La C190 donne aux syndicats des outils importants dont nous avons grand besoin pour améliorer la sécurité de l'ensemble des travailleuses et travailleurs.

Le retour au travail après un congé à la suite d'une situation de harcèlement psychologique : quelques suggestions d'action

Auprès de la travailleuse ou du travailleur victime :

- Rencontrer la personne bien avant son retour;
- Analyser les conditions de travail qui sont présentes dans le milieu lors du retour (valider ces conditions avec le travailleur ou la travailleuse, mais aussi avec le milieu);
- Réaliser des activités de sensibilisation et d'information générale sur le harcèlement et sur la santé mentale, et adopter une politique pour favoriser un bon retour au travail.

Auprès de l'employeur :

- Assurer un suivi, vérifier la progression et assurer les ajustements à la situation que vit la personne;
- Exiger du soutien de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat et de l'encadrement approprié;
- S'assurer d'une approche cohérente entre tous les acteurs et actrices impliqués dans le dossier et les actions qui sont prises en réadaptation et en prévention (gestionnaire, syndicat, intervenants médicaux, assurance salaire, PAE, etc.).

Une politique pour contrer le harcèlement psychologique au travail

Depuis 2019, les employeurs ont l'obligation d'adopter et de rendre disponible aux personnes salariées une politique de prévention du harcèlement et de traitement des plaintes. Cette politique doit inclure un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel. Comment notre implication peut-elle alors assurer que ces politiques garantissent l'application des principes prévus par le législateur?

ATELIER

a) Connaissez-vous la politique de votre employeur pour contrer le harcèlement?

b) Croyez-vous qu'il soit important que les syndicats soient impliqués dans une démarche d'élaboration, de mise à jour ou de modification d'une politique? Si oui, que comptez-vous faire pour prendre part à cette démarche, maintenant et à l'avenir?

c) Que doit-on s'assurer qu'il y ait d'inclus minimalement dans une telle politique?

Une politique anti-harcèlement : des pistes pour sa rédaction

1. Elle doit mettre de l'avant :
 - la ferme volonté de l'employeur de créer et de maintenir un climat de travail exempt de harcèlement et de violence;
 - un engagement de l'employeur **à prévenir et à faire cesser** le harcèlement psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel, dans son entreprise;
 - une déclaration que l'employeur prohibe toute forme de harcèlement au travail et qu'il ne sera toléré aucun harcèlement psychologique de la part du personnel, des clients et des usagers;
 - un engagement à appuyer toute action visant à créer un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et de violence, et à appliquer des conséquences en cas de non-respect.
2. Inclure la **définition** du harcèlement psychologique prévue à la Loi sur les normes du travail. Donner des exemples de harcèlement.
3. Prévoir une **procédure** pour déposer et traiter une plainte, dans le but de porter une situation de harcèlement psychologique à la connaissance de l'employeur et de la faire cesser. Ce mécanisme d'intervention doit impérativement être connu de tout le personnel, en plus d'être efficace et crédible.
4. Prévoir une procédure spécifique en cas de violence conjugale et inclure les mesures de soutien précises dans ces situations.

Généralement, un mécanisme doit posséder les caractéristiques suivantes :

- Chaque demande d'intervention est traitée avec éthique et discrétion;
 - L'intervention est respectueuse et équitable envers les personnes;
 - L'intervention est précoce et diligente;
 - Les personnes visées demeurent, jusqu'à preuve du contraire, présumées victimes ou présumées harceleuses;
 - Durant une intervention, chaque personne visée a le droit d'être assistée ou conseillée par la personne de son choix;
 - Absence de représailles pour usage à bon escient du mécanisme d'intervention;
 - Le mécanisme d'intervention n'a pas pour effet de priver une personne de ces recours en vertu des lois en vigueur ou de sa convention collective.
5. Nommer une **personne responsable** chargée de l'application et de la mise en œuvre de la politique contre le harcèlement. Identifier les personnes-ressources, les personnes intervenantes et les personnes employées qui doivent être formées pour répondre aux plaintes et savoir comment mener une enquête avec minutie et célérité.
 6. La politique contre le harcèlement doit être cautionnée par la haute direction de l'entreprise.

7. Prévoir des **programmes d'information, d'éducation, de formation** et autres programmes pertinents pour communiquer la politique de l'employeur à toutes les personnes salariées et membres de la direction, et les sensibiliser à son contenu.
8. Prévoir des **mesures en vue de prévenir, de maîtriser et, le cas échéant, d'éliminer** le harcèlement psychologique sur le lieu de travail. Favoriser des pratiques préventives en matière de harcèlement psychologique au travail : détecter les circonstances à risque et les corriger.
9. Prévoir des actions à entreprendre afin d'éviter qu'une situation de harcèlement psychologique ne se reproduise.
10. Conseiller les victimes et rendre disponibles des renseignements sur l'attitude que peut adopter la victime.
11. Prévoir des mesures de redressement à instaurer (changement de poste, compensation financière, mesures disciplinaires contre la personne harcelante, etc.), incluant une protection contre les réclamations abusives ou non fondées.
12. Identifier les obligations et les droits des travailleurs et travailleuses ainsi que les obligations de l'employeur et de ses représentants et représentantes.
13. Inclure des renseignements sur les droits de la personne présumée harceleuse.

Une formation pour prévenir et agir en matière de violence conjugale

Le service d'éducation de la FTQ a conçu une formation intitulée « Violence conjugale : prévenir, intervenir et agir en milieu de travail ». Il s'agit d'une formation de base d'une durée de deux jours qui est offerte par les syndicats affiliés. La formation vise à comprendre le phénomène de la violence conjugale et ses manifestations au travail, à connaître et à appliquer les droits en matière de prévention et de protection en ce qui a trait à ce type de violence, à planifier notre action syndicale pour mieux prévenir et intervenir auprès de nos membres en matière de violence conjugale ainsi que pour joindre la lutte sociale contre cette forme de violence.

Quelques références utiles :

Ministère du Travail

Harcèlement psychologique - Secteur du travail (gouv.qc.ca) :

<https://www.travail.gouv.qc.ca/toute-linformation-sur/harcelement-psychologique/>

- Section spéciale – Harcèlement psychologique au travail.
- Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et de soutien aux victimes.

CNESST

Je pense vivre du harcèlement psychologique ou sexuel au travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca) :

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/evenements-vie/je-pense-vivre-harcelement-psychologique-sexuel-au>

INSPQ

Indicateurs de risques psychosociaux liés au travail : définitions et résultats de l'Enquête québécoise sur la santé de la population 2014-2015 | INSPQ :

<https://www.inspq.qc.ca/publications/2816>

Recueil de fiches portant sur les indicateurs de la Grille d'identification de risques psychosociaux du travail | INSPQ :

<https://www.inspq.qc.ca/publications/2371>

Outil d'évaluation des risques:

Exemple d'outil d'évaluation des risques d'harcèlement et de violence au travail - Canada.ca :

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sante-securite-travail/prevenir-harcelement-violence/outil-evaluation-risques.html>

Exemple de politique de la prévention du harcèlement et de la violence :

Exemple de politique de prévention du harcèlement et de la violence – Société Delta - Canada.ca :

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sante-securite-travail/prevenir-harcelement-violence/exemple-politique.html>

Prévention de la violence en milieu de travail

Ce guide produit par le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail peut aider à mettre au point un programme de prévention de la violence en milieu de travail

CCHST: Prévention de la violence en milieu de travail :

<https://www.cchst.ca/products/publications/violence.html>

CONCLUSION ET ÉVALUATION DE LA SESSION

1. Quels sont les trois principaux éléments que vous retenir de ce cours?

2. Comment pouvez-vous utiliser ces démarches dans votre milieu de travail?

3. Autres commentaires :

ANNEXES

ANNEXE A

Éléments retenus par les tribunaux d'arbitrage pour évaluer la présence d'une situation de harcèlement psychologique

Le concept de harcèlement psychologique : cinq (5) éléments à identifier

Premier élément : une conduite vexatoire

Dans Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières c. CH Régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph de Trois-Rivières) 2005A-267, D.T.E. 2006T-209, [2006] R.J.D.T. 397, M^e François Hamelin (T.A.), l'arbitre écrit :

« 165. La « conduite vexatoire » est plus subjective. Selon les dictionnaires courants, il s'agit d'une conduite qui entraîne des vexations, c'est-à-dire qui contrarie, maltraite, humilie ou blesse quelqu'un dans son amour-propre et qui cause des tourments. »

« 166. La conduite vexatoire est donc une attitude ou des comportements qui blessent et humilient la personne dans son amour-propre. Dans la loi, le législateur a mis l'accent sur les conséquences psychologiques qui en découlent pour la victime, d'où l'importance de définir des critères objectifs d'appréciation, comme nous le verrons plus loin. »

Champlain Regional College St-Lawrence Campus c. Champlain Regional College St-Lawrence Campus Teacher's Union, SAE 7958, M^e Rodrigue Blouin (T.A.) :

« 20. Pour qu'il y ait harcèlement psychologique, il faut à la case départ une conduite dite vexatoire. Le qualificatif vexatoire renvoie dans le contexte à une conduite qui contrarie ou blesse quelqu'un dans son amour-propre. Qui contrarie, c'est-à-dire qui cause du mécontentement, qui ennuie. Qui blesse, c'est-à-dire qui crée une sensation désagréable, un sentiment d'inconfort. Dans son amour-propre, c'est-à-dire dans le sentiment qu'a une personne de sa valeur. Il suffit donc d'une conduite qui rabaisse quelqu'un en le faisant apparaître inférieur ou méprisable ou encore, non fréquentable. »

Deuxième élément : le caractère répétitif des comportements

Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières c. CH Régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph de Trois-Rivières) 2005A-267, D.T.E. 2006-209, [2006] R.J.D.T. 397, M^e François Hamelin (T.A.) :

« 168. Sur le sujet, je partage l'opinion de l'arbitre Claude Fabien selon laquelle « l'essence du harcèlement » réside dans l'accumulation d'incidents sur une certaine période de temps :

(...) Le temps est de l'essence du harcèlement : c'est une faute qui comporte une durée. Le harcèlement est le résultat cumulé d'un certain nombre de gestes plus ou moins graves qui ont un caractère répétitif et persistant. Les premiers gestes peuvent paraître inoffensifs ou de peu d'importance. C'est l'accumulation des incidents qui, en rétrospective, fait apparaître leur véritable importance. Une preuve de harcèlement s'accommode mal du cadre étroit d'une limite temporelle trop courte. Les incidents qui composent le harcèlement constituent un tout et il suffit en principe que des événements significatifs tombent dans le cadre temporel convenu pour que soit admise la preuve de l'ensemble du comportement répréhensible de l'auteur du harcèlement. (...) Chaque cas doit être apprécié par le tribunal, selon les circonstances (...) »

« 169. C'est dans cette perspective qu'il faut comprendre qu'il n'est pas nécessaire qu'en soi, les gestes, actes et paroles vexatoires soient graves. En fait, il s'agit généralement de paroles, de

gestes ou d'actes qui sont anodins lorsque pris isolément, mais dont l'effet cumulatif est sérieux à cause de leur caractère répétitif et continu ainsi que des conséquences qu'ils entraînent. »

Champlain Regional College St-Lawrence Campus c. Champlain Regional College St-Lawrence Campus Teacher's Union, SAE 7958, M^e Rodrigue Blouin (T.A.) :

« 21. Cette conduite doit en principe présenter un caractère répétitif, c'est-à-dire qu'elle s'apprécie à la lumière d'événements qui se produisent sur une certaine période temporelle. La délimitation de cette période doit tenir compte de la fréquence où la personne plaignante est susceptible d'être mise en présence du harceleur. Il s'impose donc qu'à un moment donné dans le temps on puisse conclure, en rétrospective, au caractère répétitif d'événements ou d'incidents qui constituent en perspective globale une conduite vexatoire, si par ailleurs les autres éléments sont rencontrés. »

Troisième élément : la nature hostile ou non désirée des comportements

Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières c. CH Régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph de Trois-Rivières) 2005A-267, D.T.E. 2006-209, [2006] R.J.D.T. 397, M^e François Hamelin (T.A.) :

« 172. Selon les dictionnaires courants, un comportement hostile est celui de quelqu'un qui manifeste des intentions agressives, qui se conduit en ennemi, de façon belliqueuse, antagoniste, adverse, défavorable ou menaçante. »

« 173. Quant au comportement non désiré, il s'agit d'un comportement qui n'a pas été recherché, voulu ou souhaité, ni explicitement, ni implicitement. »

« 174. Dans ces cas, un refus implicite suffit lorsque le contexte établit clairement son existence. »

« 175. Les propos suivants émis par le professeur Drapeau en rapport avec le caractère non désiré du harcèlement sexuel s'appliquent tout à fait au harcèlement psychologique :

Comme nous l'avons vu, le refus actif et exprès n'est pas un élément essentiel, mais plutôt un indice du caractère non désiré de la conduite. L'absence d'un refus manifeste ne doit donc pas être interprétée comme une acceptation. D'autant plus que, dans les milieux d'emplois non traditionnels pour les femmes, la force du nombre des hommes impose fréquemment une tolérance passive. Le refus doit donc être évalué en fonction du contexte et, si sa présence est un indice que l'auteur de l'acte connaissait son importunité, son absence ne démontre pas pour autant qu'il y a acceptation de la conduite.

En fait, le refus peut fort bien être « passif », « implicite », « faible », exprimé par le « langage corporel » ou une « tolérance ennuyée ». »⁷

Champlain Regional College St-Lawrence Campus c. Champlain Regional College St-Lawrence Campus Teacher's Union, SAE 7958, M^e Rodrigue Blouin (T.A.) :

« 25. Il peut par ailleurs s'agir d'une conduite non désirée, c'est-à-dire non souhaitée, non recherchée, non voulue. Ce qualificatif doit être rattaché au comportement comme tel du harceleur. Il est en effet ici question d'une alternative à hostile. L'expression s'entend dès lors d'une conduite qui, même si non hostile, peut être éventuellement vexatoire. Il peut en être ainsi, à titre illustratif, dans le cas d'une attitude qui tente subtilement l'exclure autrui sans raison apparente, de produire une forme de ghettoïsation ou simplement de rejeter l'altérité. Le droit prend pour acquis que ces diverses conduites sont nécessairement non désirées. »

⁷ Maurice DRAPEAU, *Le harcèlement sexuel au travail*, Les Éditions Yvon Blais, p. 98.

Quatrième élément : une atteinte à la dignité ou à l'intégrité du salarié ou de la salariée

Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières c. CH Régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph de Trois-Rivières) 2005A-267, D.T.E. 2006-209, [2006] R.J.D.T. 397, M^e François Hamelin (T.A.) :

« 177. Dans l'affaire Hôpital Saint-Ferdinand, la Cour suprême du Canada a récemment cerné avec précision ces notions de « dignité » et d'« intégrité ». Au sujet de l'atteinte à l'intégrité physique et psychologique d'une personne, Mme la juge L'Heureux-Dubé précise qu'il doit s'agir d'atteintes durables et permanentes.

L'intégrité de la personne

Cette orientation donnée à l'interprétation de la notion d'intégrité prévue à l'art. 1 de la Charte m'apparaît appropriée. Le sens courant du mot « intégrité » laisse sous-entendre que l'atteinte à ce droit doit laisser des marques, des séquelles qui, sans nécessairement être physiques ou permanentes, dépassent un certain seuil. L'atteinte doit affecter de façon plus que fugace l'équilibre physique, psychologique ou émotif de la victime. D'ailleurs, l'objectif de l'art. 1, tel que formulé, le rapproche plutôt d'une garantie d'inviolabilité de la personne et, par conséquent, d'une protection à l'endroit des conséquences définitives de la violation. »

La dignité de la personne

Cette notion de dignité humaine a été interprétée dans l'arrêt R. c. Morgentaler (1988) 1 R.C.S. 30, qui avait trait au droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de la personne, droit garanti à l'art. 7 de la Charte canadienne. Madame la juge Wilson en donne la définition suivante (à la p. 166) :

« La notion de dignité humaine trouve son expression dans presque tous les droits et libertés garantis par la Charte. Les individus se voient offrir le droit de choisir leur propre religion et leur propre philosophie de vie, de choisir qui ils fréquenteront et comment ils s'exprimeront, où ils vivront et à quelle occupation ils se livreront. Ce sont tous là des exemples de la théorie fondamentale qui sous-tend la Charte, savoir que l'État respectera les choix de chacun et, dans toute la mesure du possible, évitera de subordonner ces choix à toute conception particulière d'une vie de bien. »

Cinquième élément : un milieu de travail néfaste

Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières c. CH Régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph de Trois-Rivières) 2005A-267, D.T.E. 2006-209, [2006] R.J.D.T. 397, M^e François Hamelin (T.A.) :

« 179. Il s'agit ici de la seconde conséquence préjudiciable rattachée au concept de harcèlement psychologique. Selon la définition prévue à l'article 81.18 de la LNT, la conduite vexatoire ne doit pas seulement porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité d'une personne, mais également entraîner un milieu de travail néfaste pour cette dernière. »

« 180. Un milieu de travail néfaste pour un salarié est un milieu qui est nuisible et négatif, un environnement de travail psychologiquement défavorable. »

« 184. C'est ainsi que de manière générale, la nouvelle définition de harcèlement psychologique au travail prévue à l'article 81.18 de la LNT comprend dorénavant des comportements, paroles, actes ou gestes vexatoires, répétés et hostiles ou non désirés, qui ont comme conséquences de porter atteinte soit à la dignité, soit à l'intégrité physique ou psychologique du salarié et de dégrader son milieu de travail. »

Le caractère cumulatif des cinq éléments précédents

CPE Luminou et Syndicat des travailleuses et des travailleurs des centres de la petite enfance de Montréal et de Laval (Tania Biggio), D.T.E. 2006T-582, M^e Noël Mallette (T.A.) :

« 275. J'ai identifié expressément, à la définition ci-devant, chacune des quatre exigences de la constatation du harcèlement psychologique. Ces exigences, nous enseignons la jurisprudence, sont conjonctives (cumulatives) et non pas disjonctives (compensatoires). L'absence d'un (et d'un seul) de ces quatre facteurs a pour effet le rejet de la plainte de harcèlement psychologique. ».

Le critère d'appréciation utilisé par les tribunaux pour déterminer s'il y a présence de harcèlement psychologique

Le critère de la « personne raisonnable placée dans la même situation »

Nancy Law c. Canada, [1999] 1 R.C.S. 497 (C.S.C.) :

« 60. Comme l'a dit la juge L'Heureux-Dubé dans *Egan*, précité, au par. 56, le point de vue pertinent est celui de la personne raisonnable, objective et bien informée des circonstances, dotée d'attributs semblables et se trouvant dans une situation semblable à celle du demandeur. Bien que j'insiste sur la nécessité de se placer dans la perspective du demandeur, et uniquement dans cette perspective, pour déterminer si la mesure législative sape sa dignité, j'estime que le tribunal doit être convaincu que l'allégation du demandeur, quant à l'effet dégradant que la différence de traitement imposée par la mesure a sur sa dignité, est étayée par une appréciation objective de la situation. C'est l'ensemble des faits, de l'histoire et de la situation de cette personne ou de ce groupe qu'il faut prendre en considération lorsqu'il s'agit d'évaluer si une personne raisonnable se trouvant dans une situation semblable à celle du demandeur estimerait que la mesure législative imposant une différence de traitement a pour effet de porter atteinte à sa dignité. »

« 61. Je me dois d'insister sur le fait que je n'appuie ni n'envisage, de quelque façon que ce soit, une application de la perspective susmentionnée d'une manière qui aurait pour effet de détourner l'objet du par. 15(1). Je suis conscient de la controverse qui existe au sujet du parti pris inhérent à certaines applications de la norme de la « personne raisonnable ». Il est primordial de souligner que la perspective appropriée n'est pas seulement celle de la « personne raisonnable » – une perspective qui, mal appliquée, pourrait servir à véhiculer les préjugés de la collectivité. La perspective appropriée est subjective-objective. L'analyse relative à l'égalité selon la Charte tient compte de la perspective d'une personne qui se trouve dans une situation semblable à celle du demandeur, qui est informée et qui prend en considération de façon rationnelle les divers facteurs contextuels servant à déterminer si la loi contestée porte atteinte à la dignité humaine, au sens où ce concept est interprété aux fins du par. 15(1). »

M^e Francine Lamy, dans un texte de référence régulièrement cité par les tribunaux, écrivait :

« (102) En utilisant le point de vue de la personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances, on évite de focaliser uniquement sur le point de vue d'une personne ayant des problèmes de victimisation ou souffrant de paranoïa ou ayant des caractéristiques ou croyances personnelles ou particulières. »⁸

⁸ Francine LAMY, *Définir le harcèlement et la violence psychologique en milieu syndiqué : les hésitations des uns, les difficultés des autres*, pages 226 et 227.

L'appréciation du comportement de la personne présumée harcelée – le devoir de collaboration

Ste-Anne-des-Lacs (Municipalité de) - et - Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 3894 (Mario Vattelli), D.T.E. 2008T-888, M^e François Blais (T.A.) :

- « 175. (...) C'est d'abord la conduite de la victime présumée qui doit être examinée parce que la définition de harcèlement psychologique introduit des éléments qui ne se comprennent que du point de vue de cette dernière. Cependant, il faut éviter que l'appréciation de la conduite de la victime ne soit purement subjective et, à cette fin, le critère retenu sera celui de la « personne raisonnable », normalement diligente et prudente placée dans les mêmes circonstances que la victime présumée. »
- « 184. De plus, il ressort de la preuve entendue que le plaignant ne s'est jamais plaint avoir été victime de harcèlement à quiconque au cours de son emploi à la municipalité, que ce soit à des collègues de travail, notamment à messieurs Demers et Paquin, ou encore à madame Côté en qui il avait confiance. Selon madame Côté, les agissements du maire et des conseillers municipaux le rendait tout au plus inconfortable. Le plaignant ne s'est pas plus exprimé à l'effet qu'il était victime de harcèlement à l'extérieur de son milieu de travail, en cours d'emploi, que se soit à sa conjointe ou à ses médecins. (...) »

Éléments retenus par le Tribunal administratif du travail (auparavant la Commission des lésions professionnelles)

Fardeau de preuve à la CLP

Pelletier c. Conseil Montagnais Sept-Îles, 2005 CanLii 73373 (QCCLP)

- [13] Cependant, le travailleur a décidé de ne pas exercer un grief auprès de la Commission des normes du travail pour faire valoir ses droits, car il considère qu'il s'agit d'une lésion professionnelle, telle que définie à l'article 2 de la loi. Or, la loi ne définit pas le harcèlement psychologique. Toutefois, la jurisprudence détermine qu'un cumul d'incidents : gestes, actions ou paroles non désirés pouvant être assimilés à un événement imprévu et soudain par le fait du travail, constitue un accident du travail tel que défini par la loi. Le travailleur devait donc démontrer, par une preuve prépondérante, qu'il a été victime d'un événement ou d'un cumul d'événements pouvant présenter le caractère d'imprévu et soudain exigé dans la définition d'un accident du travail, c'est-à-dire un ou des événements qui s'apparentent à du harcèlement qui serait à l'origine d'un problème de santé mentale.

E.N. c. Commission scolaire A, 2009 QCCLP 2709

- [10] D'entrée de jeu, le tribunal tient à préciser que les faits présentés sont analysés en fonction de la définition d'un accident du travail. Toutefois, la notion d'événement imprévu et soudain en matière de harcèlement psychologique peut s'analyser en fonction de la définition du harcèlement psychologique contenue à la *Loi sur les normes du travail* qui se lit comme suit :

(...) une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

- [11] Il est vrai que la Commission des lésions professionnelles n'a pas à décider si le travailleur a fait l'objet de harcèlement dans son milieu de travail, mais plutôt de déterminer s'il a subi une lésion

professionnelle. Pour ce faire, cette définition demeure un élément important dans l'analyse de la notion d'événement imprévu et soudain et le tribunal juge pertinent de s'en inspirer pour décider si le travailleur a été victime d'un accident du travail.

- [12] Suivant la jurisprudence, la notion d'événement imprévu et soudain peut correspondre à une série d'événements, lesquels paraissent anodins quand on les analyse isolément, mais deviennent significatifs ou particuliers lorsque considérés dans leur ensemble. En fait, la preuve doit faire ressortir que l'ensemble des faits et circonstances allégués par la présumée victime démontre une conduite générale de harcèlement psychologique, par opposition à des gestes isolés.
- [13] En outre, le ou les événements doivent alors dépasser le cadre habituel de travail et les conditions normales de travail.
- [14] Cette succession d'événements acquiert alors le caractère d'imprévisibilité et de soudaineté qui définit l'accident du travail.

Lachance c. Pavex, 2008 QCCLP 1673

- [25] La jurisprudence reconnaît qu'une série d'événements survenus au travail peut correspondre à la notion d'accident du travail, mais encore faut-il que les événements en question débordent du cadre habituel de ce qui est susceptible de se produire dans un milieu de travail et partant, qu'ils ne s'inscrivent pas dans le contexte de l'exercice normal du droit de gérance de l'employeur.

P.B. c. S.L., 2007 QCCLP 5544

- [12] Il n'appartient pas à la Commission des lésions professionnelles de décider si la situation dénoncée par la travailleuse correspond à la définition de harcèlement psychologique en vertu de la *Loi sur les normes du travail*. Il s'agit plutôt pour le tribunal de déterminer si la prépondérance de la preuve conduit à la conclusion qu'un événement isolé ou un cumul d'événements pouvant être qualifiés d'imprévus et soudains est à l'origine du problème de santé mentale de la travailleuse. Ce sera le cas si les événements rapportés débordent du cadre normal ou prévisible de ce qui est susceptible de se produire dans un milieu de travail. Ainsi, s'il est prouvé que des paroles vexatoires ont été prononcées, ou que des gestes hostiles ou non désirés portant atteinte à la dignité de la travailleuse ont été posés et que ceux-ci sont à l'origine de la lésion d'ordre psychique, le tribunal n'hésitera pas à conclure que la travailleuse a été victime d'un accident du travail.

Distinction entre l'objet et la cause d'un grief de harcèlement psychologique et l'objet et la cause d'une réclamation à la CLP

Métro-Richelieu inc. c. TUAC 500, Claude Fabien, 23 janvier 2009, AZ-50562730

- [22] L'article 123.16 al. 2 LNT doit être interprété restrictivement. Il ordonne à la CRT de réserver sa décision exclusivement en regard des paragraphes 2, 4 et 6 de l'article 123.15. Quant au reste, la CRT doit continuer à procéder et décider sans attendre la décision de la CLP.
- [26] S'il faut prendre parti dans la jurisprudence contradictoire soumise par les parties, il y a lieu de préférer la solution qui écarte l'autorité de la chose jugée. Il manque deux composantes de la triple identité requise pour qu'une décision soit investie de l'autorité de la chose jugée. La décision de la CLP et celle du tribunal d'arbitrage n'ont pas le même objet. La décision de la CLP porte principalement sur une indemnité de remplacement de revenu pendant une période d'invalidité causée par une lésion professionnelle, alors que celle du tribunal d'arbitrage vise d'autres modes de réparation et de prévention du harcèlement : la réintégration du salarié qui en est victime, les moyens que l'employeur doit prendre pour le faire cesser, une indemnité de perte d'emploi et la modification du dossier disciplinaire, selon le cas.
- [27] La décision de la CLP et celle du tribunal d'arbitrage n'ont pas la même cause, même si les faits appréciés par les deux instances peuvent être les mêmes. La cause des droits reconnus par une décision résulte de l'amalgame des faits appréciés et du droit applicable. En application de l'article 2

de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, la CLP doit déterminer si le salarié a été victime d'une lésion professionnelle définie comme « une blessure ou une maladie qui survient par le fait ou à l'occasion d'un accident du travail », lui-même défini comme « un événement imprévu et soudain attribuable à toute cause survenant à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle », étant entendu que cette lésion peut être d'ordre psychologique et avoir pour cause, entre autres, le harcèlement psychologique.

- [29] Comme le dit un arbitre, il peut y avoir harcèlement psychologique sans lésion professionnelle. À l'inverse, il pourrait y avoir une lésion professionnelle de type psychologique reconnue par la CLP, même si le comportement qui l'avait causé ne constituait pas du harcèlement au sens de l'article 81.18 LNT. Trois des décisions citées par le syndicat font bien ressortir la différence entre la mission de la CLP et celle du tribunal d'arbitrage, à cet égard.

Brasserie Labatt c. Union des routiers, brasseries, liqueurs douces, ouvriers de diverses industries, local 1999, François G. Fortier, [2004] R.J.D.T. 788

ANNEXE B

Décision arbitrale en matière de harcèlement psychologique

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : 16 février 2022

DEVANT L'ARBITRE : Me PATRICE BOUDREAU

**SYNDICAT DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DE L'HÔTEL
GOUVERNEUR DE TROIS-RIVIÈRES - CSN**

Ci-après appelé « **le Syndicat** »

Et

HÔTEL GOUVERNEUR TROIS-RIVIÈRES

Ci-après appelé « **l'Employeur** »

Plaignante : Madame Kimberley Fearon

Grief no : 2018-12-03

Convention collective : 2017 - 2023

SENTENCE ARBITRALE

2022 CanLII 10344 (QC SAT)

L'APERÇU

[1] La Plaignante, préposée à l'entretien ménager-buanderie au sein de l'établissement de l'Employeur, dépose un grief de harcèlement psychologique.

[2] Elle allègue que l'Employeur n'a pas pris les moyens pour prévenir et faire cesser le comportement harcelant qu'elle a subi pendant plus d'une année de la part de sa nouvelle supérieure. Elle prétend avoir souffert de cette situation au point de devoir consulter un médecin et d'arrêter de travailler. Au soutien de son grief, elle produit une décision de la CNESST¹ qui reconnaît qu'elle a subi une lésion professionnelle, soit un trouble de l'adaptation avec humeur anxio-dépressive.

[3] L'Employeur conteste la plupart des reproches formulés par Mme Fearon. Au soutien de sa position, il invoque essentiellement :

- que les ennuis de communication et les relations interpersonnelles tendues entre la Plaignante et sa nouvelle supérieure s'expliquent en raison de la barrière de la langue qui les sépare;
- l'antipathie de la Plaignante à l'égard de sa nouvelle supérieure;
- l'exercice légitime de ses droits de gérance;
- le compte rendu d'une enquête interne menée conjointement avec la présidente du Syndicat et qui conclue à l'absence de harcèlement;
- que le tribunal d'arbitrage n'est pas lié par la décision de la CNESST.

[4] Le litige requiert d'abord que le tribunal détermine si la partie syndicale a prouvé le harcèlement psychologique dont Mme Fearon se prétend victime. Dans la négative, le grief sera rejeté. Dans l'affirmative, il devra décider si l'Employeur a pris des moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement ou le faire cesser.

[5] Pour les motifs ci-après explicités, le tribunal conclut que la Plaignante a fait l'objet de harcèlement psychologique de la part d'une représentante de l'Employeur et que l'Employeur a dérogé à ses obligations légales en raison de son défaut de prendre des mesures raisonnables pour prévenir cette situation et la faire cesser lorsqu'informé de son existence.

¹ Acronyme de la *Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail*

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

[6] Au terme d'une conférence préparatoire tenue en prévision de l'audience, le tribunal a requis du Syndicat qu'il transmette à l'Employeur la liste des faits qui, selon la Plaignante, constituent des manifestations de harcèlement psychologique à son égard et de l'Employeur qu'il réponde ensuite au Syndicat concernant les prétentions de celle-ci.

[7] Les positions défendues de part et d'autre sont regroupées en un seul document qui a été déposé en preuve à l'audience ². Dans le but d'alléger le texte, le tribunal entend référer à ce document sous l'acronyme de « LPR » (Liste des **P**réentions et **R**éponses).

LE CONTEXTE

[8] L'Employeur exploite un hôtel 3 étoiles au centre-ville de Trois-Rivières. Son personnel est composé entre autres d'un directeur général, d'employés-cadres et d'une vingtaine de préposées à l'entretien ménager - buanderie ³.

[9] Mme Fearon a débuté son emploi de préposée à l'entretien ménager - buanderie chez l'Employeur en 2010. Essentiellement, son travail consiste à faire l'entretien ménager des chambres de l'établissement. Mme Fearon est de langue maternelle anglaise, mais elle communique aussi bien en français qu'en anglais.

[10] À cette époque, madame Francine Trempe (**Mme Trempe**), qui occupait le poste-cadre de « gouvernante » depuis plusieurs années déjà, était la supérieure hiérarchique de l'ensemble des préposées à l'entretien ménager - buanderie de l'Employeur.

[11] Jusqu'en 2017, Mme Fearon aimait son travail chez l'Employeur et l'atmosphère qui y régnait. Que ce soit avec ses collègues de travail, sa gouvernante ou avec les membres de la direction, les relations de travail étaient bonnes et sans histoire. De plus, son dossier disciplinaire était vierge.

[12] En mars 2017, dans l'optique où il cherchait à assurer une relève à Mme Trempe et aspirait à obtenir une classification d'hôtel 4 étoiles, l'Employeur a procédé à l'embauche de madame Yadira Morales (**Mme Morales**) avec la mission de rehausser le niveau du standard de propreté au sein de l'établissement. Mme Trempe a reçu le mandat de familiariser Mme Morales aux tâches et responsabilités qui incombent à la fonction de gouvernante. Au fur et à mesure de sa formation, Mme Morales gagnait de l'autonomie dans son travail et Mme Trempe a peu à peu délaissé son autorité en faveur de son éventuelle remplaçante.

[13] Originaire de la Colombie, Mme Morales a immigré au Canada en 2007. À l'époque des faits en litige, elle éprouvait de la difficulté à communiquer en français. Son

² Pièce E-1

³ Aussi appelées « préposées aux chambres »

accent hispanique était très prononcé. Souvent incapables de bien la comprendre, tant la Plaignante que ses collègues préposées lui demandaient de répéter ses paroles. La situation était encore plus difficile en langue anglaise; Mme Morales n'y comprenait rien et n'en parlait pas un mot.

Version du Syndicat

[14] Dès son entrée en fonction, Mme Morales s'est adressée à la Plaignante à l'aide du surnom de « Mme Kimber ». Celle-ci l'a aussitôt informée que ce surnom lui déplaisait; qu'elle voulait qu'on l'appelle « Kim » ou par son prénom. Malgré cela, à chaque fois que Mme Morales s'adressait à la Plaignante, que ce soit seule à seule ou devant d'autres salariés, elle utilisait le surnom de « Mme Kimber ». À plusieurs reprises, Mme Fearon a demandé à Mme Morales de corriger cette habitude, mais celle-ci persistait dans la même veine sans jamais s'excuser.

[15] À l'été de 2017, Mme Morales a commencé à inspecter le travail exécuté par les préposées aux chambres - buanderie, sans l'aide de Mme Trempe. À la même époque, et toujours avec l'intention d'améliorer sa classification de 3 à 4 étoiles, l'Employeur a fait appel aux services de trois superviseurs chargés de contrôler la qualité des différents services rendus par son personnel. Jusqu'à la fin de leur mandat en 2018, aucune réprimande ni autre forme de blâme n'a été émise à la Plaignante par ces superviseurs.

[16] Le ou vers le 28 juin 2017, la Plaignante a constaté que Mme Morales avait assigné une chambre sans respecter l'ancienneté préférentielle d'une collègue de travail. Elle l'a souligné à Mme Morales, mais celle-ci lui a répliqué sèchement « *Tu comprends bien ce que tu veux comprendre* ».

[17] Dès le lendemain, Mme Fearon a interpellé le directeur général de l'Employeur, monsieur Alain Robert (**M. Robert**), et lui a demandé d'intervenir auprès de Mme Morales. En somme, elle lui a exposé tout ce qu'elle estimait être un comportement irrespectueux à son endroit de la part de sa supérieure.

[18] M. Robert lui a répondu qu'il prenait note de la situation. Il lui a demandé de ne pas prendre les devants auprès de Mme Morales, qu'il allait s'en occuper.

[19] Mme Fearon a témoigné qu'elle vivait de l'anxiété en raison de ce qui se passait au travail. Elle a demandé de prendre ses vacances un peu à l'avance en utilisant deux jours de congés mobiles ou de maladie. Sa demande fut acceptée, mais elle a eu du mal à ne pas penser au travail pendant ses vacances. Elle angoissait à l'idée de retourner travailler.

[20] À son retour de vacances, la situation est demeurée inchangée. Mme Morales continuait de l'appeler « Mme Kimber », sans jamais se rétracter ou s'excuser. La Plaignante lui répétait que c'était « Kim » ou Kimberley son nom. Sa supérieure ne lui a pas expliqué pourquoi elle la débaptisait de cette façon.

[21] La Plaignante devait régulièrement communiquer avec la gouvernante par téléphone, notamment pour lui dresser la liste des fournitures qui devaient être livrées à chacune des chambres dont elle avait terminé l'entretien. Elle raconte qu'entre le mois d'août et le mois de décembre 2017, cette dernière lui a « raccroché la ligne au nez » deux fois. Mme Morales ne lui a offert ni explication ni excuse à l'égard de sa conduite. Ces incidents ont eu pour effet d'atteindre la Plaignante dans son estime de soi.

[22] En décembre 2017, Mme Morales a contacté la Plaignante par texto au sujet d'une offre de travail « sur appel ». Ce bref échange entre les deux s'est affiché comme suit sur le téléphone cellulaire de Mme Fearon ⁴:

Sat, Dec 23, 7:21 AM

Bon jour madame
kimber aujourd'hui
vous pu rentre

Svp

Merci.!

Oui

[23] En janvier 2018, pendant que la Plaignante s'affairait à nettoyer une chambre, Mme Morales lui a adressé à nouveau la parole en l'appelant « Mme Kimber ». Une fois de plus, elle lui a dit : « C'est « *Kim* » ou *Kimberley* ». Au même moment, dans le corridor voisin, alors que la préposée France Devost est à proximité des deux protagonistes, Mme Morales s'est tournée vers elle et lui a demandé passer le message à la Plaignante qu'elle devait aller faire l'entretien d'une chambre sur un autre étage. Cette dernière s'est une fois de plus sentie humiliée, non respectée, blessée dans son amour propre en raison de la conduite de Mme Morales.

[24] Le 16 janvier 2018, tout juste avant de profiter d'un congé, elle s'est confiée à Mme Trempe au sujet de Mme Morales et lui a dit qu'elle trouvait la situation insoutenable. Elle raconte s'être effondrée en larmes. La Plaignante a pris des notes contemporaines au sujet de cet épisode ⁵. Mme Trempe n'a pas organisé ni offert de tenir une rencontre à trois avec Mme Morales pour tenter d'améliorer la situation.

[25] Au retour de ce congé, le 19 janvier, Mme Morales a demandé à la Plaignante de porter une attention particulière au nettoyage des baignoires. Elle affirmait avoir relevé, lors d'une récente inspection, de la poudre blanche résiduelle dans les baignoires des chambres 634 et 636 qui étaient sous sa responsabilité. Mme Morales lui a montré des

⁴ Pièce S-15

⁵ Pièce S-3

photos à l'appui. La journée même, Mme Trempe lui a remis une lettre d'avertissement à ce sujet, cosignée par les deux gouvernantes, qui se lit comme suit :

(...)

1ere avertissement :

Madame,

La présente est pour vous faire part, dans les chambres 634 et 636 les bains étaient sales. Pour que tu voies, j'ai pris une photo d'un des bains et après on a nettoyer les bains. À l'avenir je te demande te porter plus attention et essayer de prendre du shampoing pour nettoyer les bains si tu n'es pas capable de prendre des produits que l'on a.

En espérant une meilleure collaboration de votre part, parce qu'un deuxième avertissement il pourrait y avoir une suspension.

Francine Trempe (gouvernante)

Yadira Morales (gouvernante)

C.C. syndicat⁶

(extrait reproduit tel quel)

[26] C'est la première fois que la Plaignante était ainsi visée par une mesure disciplinaire. Elle était consternée de lire ce qu'on lui reprochait, d'autant plus que la lettre se terminait avec une mise en garde à l'effet qu'un deuxième avertissement pourrait entraîner une suspension. L'essentiel de cet épisode a été consigné par Mme Fearon sur la même feuille que les notes prises au sujet de l'incident du 16 janvier⁷.

[27] Persuadée que ces fautes lui étaient imputées à tort, la Plaignante s'est empressée de vérifier les documents témoignant des récentes assignations de chambres aux préposées à l'entretien ménager-buanderie. Après analyse, elle a pu montrer à Mme Trempe que les deux chambres en cause n'étaient pas de sa responsabilité à l'époque des manquements allégués. Sa supérieure a aussitôt reconnu l'erreur et procédé au retrait de la lettre d'avertissement de son dossier.

[28] La Plaignante a questionné Mme Trempe à savoir si les salariées fautives étaient pour recevoir une lettre d'avertissement. La réponse fut négative. Sa gouvernante a justifié cette décision en raison du fait que deux préposées plutôt qu'une seule étaient en faute pour le mauvais nettoyage des deux bains.

⁶ Pièce S-4

⁷ Pièce S-3

[29] Mme Fearon rapporte qu'à la même époque, elle a été ignorée et dévalorisée en raison du comportement de Mme Morales. Celle-ci est rentrée dans la salle à manger des employés pendant que la Plaignante était assise à table avec trois collègues de travail. Mme Morales s'est adressée à ses collègues pour leur demander leur date d'anniversaire de naissance, sans la regarder, ni lui poser la même question. Elle s'est sentie humiliée, dévalorisée, exclue. Mme Morales lui a demandé sa date d'anniversaire de naissance que deux à trois semaines plus tard.

[30] Le ou vers le 20 janvier, Mme Fearon constate qu'une collègue, soit madame Brigitte Courchesne (**Mme Courchesne**), se trouve dans la chambre qu'elle s'appropriait à nettoyer au 6^e étage. Cette dernière lui a dit à ce moment, avec un certain malaise, que Mme Morales lui a demandé de nettoyer cette chambre «...*parce que l'époussetage, ce n'est pas elle (Mme Fearon) la meilleure pour ça* ». À nouveau, la Plaignante s'est sentie dévalorisée et humiliée, surtout que Mme Courchesne avait moins d'ancienneté qu'elle.

[31] Dans les jours qui ont suivi, un autre événement est survenu, cette fois dans le bureau de Mme Morales. La Plaignante est rentrée pour aller y chercher sa feuille d'assignation de chambres pendant que celle-ci travaillait à l'ordinateur. Mme Morales n'a pas détourné son regard vers la Plaignante, continuant son ouvrage devant son écran informatique. À peine quelques instants plus tard, aussitôt que la préposée Nathalie Masson est entrée dans le bureau, Mme Morales l'a regardée, lui a dit « *Bonjour !* » en souriant et lui a indiqué où se trouvait sa feuille d'assignation. Mme Fearon s'est soudainement sentie invisible et dévalorisée.

[32] Un autre jour, pendant que la Plaignante terminait l'entretien d'une chambre, Mme Morales est arrivée sur place et en a fait l'inspection. Sans dire un mot, Mme Morales a replié des serviettes, replacé un stylo et a quitté les lieux. La Plaignante n'avait jamais vécu une telle situation auparavant; c'était la première fois qu'on la reprenait chez l'Employeur concernant sa façon de plier les serviettes ou de placer les stylos près du bloc-notes. Elle reconnaît que cela fait partie des tâches de la gouvernante de rectifier le tir au niveau de l'exécution de l'entretien ménager, mais déplore que Mme Morales ait fait son inspection et quitté la chambre sans lui adresser la parole, sans explication.

[33] En février 2018, un document accroché au babillard de la salle à manger des employés a attiré l'attention de Mme Fearon. Il s'agit d'une *Politique pour prévenir et contrer le harcèlement psychologique au travail* (la **Politique**) portant le logo des hôtels Gouverneur à l'en-tête⁸. C'était la première fois qu'elle était informée ou prenait connaissance de l'existence d'une quelconque *Politique* sur le sujet applicable chez l'Employeur. Elle communique aussitôt avec la présidente du Syndicat, madame Marie-Claude Grimard (**Mme Grimard**), pour l'aviser qu'elle souhaitait déposer une plainte en vertu de cette *Politique*. Cette dernière lui a conseillé d'attendre un peu avant

⁸ Pièce S-5

de procéder; que le moment était mal choisi. La Plaignante a tout de même commencé à remplir le « *FORMULAIRE DE PLAINTÉ* » annexé à la *Politique*. Dans les semaines qui ont suivi, avec l'aide de Mme Grimard, elle a complété la rédaction de ce formulaire et l'a déposé à l'Employeur le 23 mars 2018⁹.

[34] Le 24 avril, la Plaignante s'est rendue au bureau de M. Robert avec Mme Grimard. Au moment où la Plaignante cherchait à s'asseoir pour écouter ce que son directeur avait à lui dire, M. Robert lui a mentionné « *Tu ne seras pas ici assez longtemps pour t'asseoir* » et l'a informé des conclusions auxquelles Mme Grimard et lui en sont venus concernant sa plainte de harcèlement psychologique. En bref, Mme Fearon apprend que sa plainte est rejetée. Aucune décision écrite ne lui est alors communiquée.

[35] Mme Fearon n'a pas été rencontrée ni questionnée dans le cadre de l'évaluation du bien-fondé de sa plainte. Elle a demandé à M. Robert et Mme Grimard si tous les témoins potentiels avaient été interrogés concernant ses prétentions. M. Robert lui a répondu par la négative, ajoutant qu'ils ne pouvaient se fier à la parole de tous les témoins « *...car ce n'est que du bla-bla-bla* ». Il a également ajouté que la conduite de Mme Morales n'était pas considérée du harcèlement vu qu'elle « *n'a pas duré assez longtemps* ».

[36] L'anxiété de la Plaignante s'est ensuite aggravée. D'un côté, elle se sentait prise dans une situation insoutenable et de l'autre, elle aimait son travail. Elle souhaitait retrouver le climat de travail qui prévalait en 2017.

[37] Environ un mois après le départ à la retraite de Mme Trempe, alors qu'elle se trouve dans le bureau de Mme Morales, Mme Fearon prend connaissance d'une « lettre d'avertissement » qui lui est adressée par l'Employeur. C'est Mme Grimard qui lui a demandé de la lire. Elle est datée du 21 juin 2018 et énonce notamment ce qui suit:

(...)

La présente est pour vous informer que, suite aux divers avertissements verbaux, nous sommes dans l'obligation de vous imposer ce premier avis.

Vous avez reçu plusieurs avertissements verbaux pour les éléments suivants :

- *La non-utilisation des produits de nettoyage;*
- *La non-conformité des standards de procédures de nettoyage;*

(...) ¹⁰

(extrait reproduit tel quel)

⁹ Plus particulièrement les pages 5 à 8, 10 à 12, puis 14 à 20 de la pièce S-5

¹⁰ Pièce S-6

[38] La Plaignante affirme que ces reproches sont non fondés. Mise à part la lettre du 19 janvier 2018 qui a été retirée de son dossier, il s'agissait de la première mesure disciplinaire imposée par l'Employeur depuis son embauche en 2010. Un grief a été déposé pour contester cette mesure ¹¹.

[39] À propos du premier reproche, elle explique que Mme Trempe et M. Robert savaient depuis longtemps qu'elle utilisait des produits nettoyants autres que les javellisants privilégiés par l'Employeur; bien avant l'embauche de Mme Morales. Aucun avertissement verbal ne lui avait été donné à ce propos auparavant. Cette façon de faire était même acceptée par l'Employeur. À cet égard, elle réfère le tribunal à la lettre du 19 janvier 2018 ¹².

[40] Concernant le second reproche, elle répond qu'aucun avertissement verbal ne lui a été donné antérieurement. Mme Fearon reconnaît néanmoins avoir eu des échanges avec ses supérieurs au sujet du nettoyage des cabarets à café se trouvant dans les chambres, étant donné que plusieurs étaient tachés et devaient être remplacés.

[41] À son retour de vacances estivales, au début du mois de juillet 2018, la Plaignante a constaté que Mme Morales l'ignorait et ne lui adressait plus la parole. De fait, la situation a perduré jusqu'au 12 juillet 2018, soit la date de son arrêt de travail. À deux reprises le 8 juillet 2018, Mme Morales s'est adressée à la Plaignante par l'intermédiaire de Mme Courchesne. La journée même, Mme Fearon a griffonné quelques notes au sujet de cet incident ¹³.

[42] Le 12 juillet 2018, incapable d'aller au travail, la Plaignante a décidé de consulter son médecin. Ce même jour, après avoir écouté Mme Fearon lui décrire la situation vécue au travail, la Dre Marie-Hélène Déry a émis le diagnostic de « *Trouble anxieux / insomnie contexte harcèlement professionnel* » et a remis à sa patiente un certificat médical de modèle *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)* ¹⁴.

[43] Peu de temps après, la Plaignante a produit une réclamation auprès de la CNESST. Le 15 novembre 2018, cet organisme rendait une décision d'admissibilité et reconnaissait la survenance d'un accident du travail causant un trouble d'adaptation ¹⁵. L'Employeur a demandé la révision administrative de cette décision.

¹¹ Pièce S-7

¹² Pièce S-4 – extrait pertinent reproduit au paragr. 25

¹³ Pièce S-8

¹⁴ Pièce S-9

¹⁵ Pièce S-10

[44] Le 4 octobre 2019, la Direction générale de la révision administrative de la CNESST rendait une décision énonçant entre autres «... *que la travailleuse a subi une lésion professionnelle, soit un trouble de l'adaptation avec humeur anxio-dépressive* »¹⁶.

[45] Par la suite, à la demande de l'Employeur, la Plaignante a rencontré un psychiatre expert le 21 novembre 2019. À la première page de son rapport daté du même jour, l'expert décrit le mandat qui lui avait été confié comme suit:

*« ...je produis ce rapport qui a pour but de donner une opinion sur l'état mental actuel de madame Fearon et en particulier sur la capacité de madame à travailler à son emploi habituel de préposée à l'entretien ménager et à la buanderie de l'hôtel Gouverneur de Trois-Rivières. »*¹⁷

Plus loin dans le même document, il conclut à l'impossibilité pour Mme Fearon de retourner travailler chez l'Employeur en raison du bris de confiance « *définitivement et irrémédiablement rompu* » avec la responsable de l'entretien ménager et avec la direction¹⁸.

[46] Puis, le 11 décembre 2019, dans la section intitulée « Diagnostic(s) final(s) de la lésion professionnelle » du *RAPPORT FINAL* complété au nom de la Plaignante¹⁹, le Dr Steve Tarte informe la CNESST de son opinion:

« trouble d'adaptation avec humeur anxio-dépressive secondaire à du harcèlement au travail ».

[47] En outre, c'est en prenant connaissance du dossier constitué par la CNESST que la Plaignante a pu obtenir le détail des motifs en raison desquels M. Robert et Mme Grimard ont rejeté sa plainte pour harcèlement psychologique le 24 avril 2018²⁰.

Version de l'Employeur

[48] Mme Morales a d'abord été embauchée à titre d'assistante-gouvernante. Ainsi, au début de son emploi, elle était la subalterne de Mme Trempe. Pour toute décision impliquant l'Employeur, elle devait obtenir l'approbation de sa supérieure hiérarchique. À cette époque, sa description de tâches se résumait à ce qui suit:

- surveillance de la qualité du travail des préposées à l'entretien ménager et buanderie;
- planification des horaires de ces mêmes préposées;

¹⁶ Pièce S-11

¹⁷ Pièce S-12, page 1

¹⁸ Pièce S-12, page 10

¹⁹ Pièce S-13

²⁰ Pièce S-5, page 13

- répartition des chambres à nettoyer par celles-ci;
- compléter des rapports et documents à caractère administratif.

[49] À son entrée en fonction chez l'Employeur, Mme Morales avait de la difficulté à prononcer le prénom de Mme Fearon. Elle peinait à l'appeler Kimberley comme celle-ci le lui demandait. Elle reconnaît l'avoir appelée « Mme Kimber », mais pas tout le temps. Après quelque deux à trois mois en poste, Mme Morales s'est fait dire par la Plaignante que le surnom de « Kim » était utilisé par ses amis, mais qu'elle n'en faisait pas partie. Elle s'efforçait de l'appeler par son prénom, mais trouvait qu'elle ne le prononçait pas correctement. En 2018, jusqu'à ce que la Plaignante arrête de travailler en juillet, Mme Morales a surtout utilisé « Kim » ou Madame pour s'adresser à elle.

[50] Lors d'une rencontre fortuite entre M. Robert et Mme Fearon dans un corridor de l'établissement, celle-ci a demandé à son patron d'avertir Mme Morales de ne plus l'appeler autrement que par son prénom ou « Mme Kim ». M. Robert s'est ensuite adressé à Mme Trempe pour qu'elle intervienne en ce sens auprès de Mme Morales. À son souvenir, Mme Trempe lui a fait rapport à l'effet que le message s'était rendu à sa destinataire. De plus, M. Robert est lui-même intervenu deux fois à ce sujet auprès de Mme Morales en 2017 ou 2018.

[51] Mme Morales ne se souvient pas de l'incident que la Plaignante allègue être survenu aux alentours du 28 juin 2017. Elle précise que le 28 juin 2017, elle était en congé. Peut-être a-t-elle fait une erreur d'assignation de chambre avant de s'absenter ?

[52] Selon Mme Morales, il est faux de prétendre qu'elle s'est mise à éviter la Plaignante à compter du 28 juin 2017. C'est plutôt elle qui se sentait intimidée en présence de la Plaignante, surtout lorsque cette dernière était accompagnée de collègues préposées. En pareilles circonstances, l'attitude de Mme Fearon changeait à son égard.

[53] Concernant les deux conversations téléphoniques auxquelles elle a mis fin entre août et décembre 2017, Mme Morales concède avoir raccroché rapidement. Elle précise toutefois qu'elle ne comprenait rien de ce que la Plaignante lui disait au téléphone, car celle-ci s'exprimait avec un mélange de français et d'anglais. Chaque fois, elle a raccroché la ligne et s'est dépêchée d'aller rejoindre Mme Fearon aux chambres à partir desquelles celle-ci l'appelait. Il lui était plus facile de communiquer avec la Plaignante en personne étant donné qu'elle pouvait alors lire sur ses lèvres.

[54] M. Robert entend parler des difficultés relationnelles entre la Plaignante et Mme Morales pour la première fois à l'été 2017. Mme Grimard l'appelle à cette époque pour lui demander son avis à propos d'une situation impliquant les deux employées. Elle lui rapporte alors avoir été témoin d'une altercation verbale pendant laquelle elles se criaient l'une après l'autre dans un corridor de l'établissement. Étant donné que Mme Trempe était sur place au moment de l'engueulade, M. Robert a référé son interlocutrice à la gouvernante. Il dit ne prendre aucune décision concernant les

préposées à l'entretien ménager-buanderie sans en avoir discuté au préalable avec Mme Trempe.

[55] En ce qui a trait à l'avis écrit remis à Mme Fearon le ou vers le 19 janvier 2018, Mme Morales affirme que Mme Trempe et elle ont rapidement reconnu leur erreur. Les deux gouvernantes l'ont avoué à la Plaignante. De plus, l'avis a aussitôt été retiré de son dossier.

[56] Cet événement a également été rapporté à M. Robert par Mme Grimard. Elle lui a confié que le climat chez l'Employeur s'en était trouvé affecté. Elle lui a cependant mentionné qu'aucune intervention n'était requise de sa part, car la situation était désormais réglée.

[57] Mme Morales explique qu'elle n'a pas demandé à la Plaignante sa date d'anniversaire en janvier 2018 étant donné qu'elle possédait déjà l'information. C'est pourquoi elle n'a posé la question qu'à ses trois collègues.

[58] M. Robert témoigne qu'au début du mois de mars 2018, Mme Fearon est rentrée dans son bureau et s'est aussitôt mise à lui crier toutes sortes de propos visant Mme Morales, par exemple :

- *Qu'est-ce que tu attends pour la mettre dehors ?*
- *Qu'est-ce que tu vas faire ?*
- *Ça n'a pas d'allure.*
- *Ça peut pas rester de même.*
- *C'est pas moi qui va partir.*

[59] Déconcerté face à ce qui venait de se passer et mis au courant des allégations de harcèlement psychologique de la part de la Plaignante, M. Robert a écarté l'idée de lui imposer une mesure disciplinaire pour ce comportement déplacé. Il a rapidement contacté une personne-ressource du groupe des hôtels Gouverneur pour obtenir conseil. Quelques jours plus tard, il a affiché une copie de la *Politique*²¹ au babillard de la salle de repos des employés, puis en a présenté la teneur à Mme Grimard. M. Robert a offert à Mme Grimard d'aller rencontrer la Plaignante pour lui présenter cette *Politique*, mais la présidente du Syndicat lui a répondu que celle-ci refusait de le voir ou de lui parler.

[60] À la suite de la mise en place de cette *Politique*, M. Robert a amorcé une enquête. Par l'intermédiaire de Mme Grimard, il a demandé à la Plaignante s'il pouvait la rencontrer, mais, selon la présidente du Syndicat, celle-ci refusait toujours de le voir. Quatre collègues de travail de la Plaignante ont été questionnées par M. Robert. Certaines d'entre elles lui ont dit qu'elles ne souhaitaient pas être mêlées aux différends

²¹ Pièce S-5

entre Mme Fearon et Mme Morales. D'autres lui ont fait part de leur frustration concernant la tentative de la Plaignante de lancer une pétition réclamant le départ de Mme Morales. Aussi, quelques-unes ont mentionné avoir vécu des difficultés de communication linguistique avec Mme Morales, mais qu'avec le temps, rendu en 2018, ces difficultés s'étaient aplanies. Une fois la plainte de harcèlement psychologique déposée par la Plaignante, trois préposées ont à nouveau été rencontrées par M. Robert.

[61] Peu de temps après, dans un rapport cosigné par M. Robert et Mme Grimard, la plainte de harcèlement psychologique de la Plaignante fut rejetée ²². Les auteurs de ce rapport ont articulé comme suit les raisons pour lesquelles sa plainte n'a pas été retenue:

- *Madame Kimberly Fearon au mois de septembre avais essayé de partir une pétition pour le renvoi de Yadira Morales car elle disait que personne ne la comprenais et que c'était inacceptable de garder une personne de la sorte. Le tout n'as pas eu lieu car les employés se sont plaint de la dite pétition*
- *Problème Majeur entre le 14-15 janvier et 23-24 janvier. Beaucoup de problème d'interprétation entre les 2 et problème de compréhension.*
- *Après vérification avec quelques employés nous avons trouvé plusieurs fait qui sont des "ordres directe ou indirectes ". Droit de gérances, peut-être eu un certain abus mais encore je que le gros du problème étais la communication autant d'un côté que de l'autre.*
- *Beaucoup de manque en ce qui concerne la compréhension et énormément d'histoire différente des filles qui ne coordonnent pas avec ce que Madame Kimberly Faeron nous as écrits.*
- *Madame Faeron nous compte des oui d'ores d'autres filles mais nous lui avons déjà expliqué que nous ne fonctionnais pas avec les oui d'ores mais les faits. Nous prendrons les faits des files directement et non ce qu'elles ont peut lui dire (ce qui est souvent du téléphone arabe)*
- *Madame Fearon m'as déjà dit (Alain Robert) dans ses propres mots " que c'est pas moi qui vas partir d'ici c'est certain "*
- *La période visée n'était pas sur plusieurs mois mais une courte durée.*
- *Confusion de rôle du aux changements de gouvernance...*
- *Personne prend difficilement les critiques, ne prend pas les ordres facilement, utilise beaucoup d'arrogance faces aux directives et ordres. Outrecuidant*
(impertinent, prétentieux, ne fais jamais d'erreur)

(extrait reproduit tel quel)

[62] En guise de conclusion, M. Robert et Mme Grimard ont énoncé ce qui suit:

²² Pièce S-5, page 13

Après vérification et discussion, nous (Marie-Claude Grimard et Alain Robert) sommes venus à la conclusion qu'il n'y avait pas matière à harcèlement mais plutôt un problème d'acceptation aux changements (gouvernante) et une difficulté à accepter une personne d'un autre pays mais aussi que cette personne doit (Gouvernante) s'ajuster à notre culture.

Ceci dis-nous concluons également qu'une acceptation est de mise et les ajustements doivent être faits d'un côté comme de l'autre.

(extrait reproduit tel quel)

[63] Le 24 avril 2018, à la demande de M. Robert, Mme Grimard a invité la Plaignante à l'accompagner au bureau du directeur général afin que la conclusion du rapport lui soit livrée. Ce fut une rencontre de courte durée, mais M. Robert nie avoir dit à la Plaignante « *Tu ne seras pas ici assez longtemps pour t'asseoir* ».

[64] À propos de la lettre d'avertissement remise à la Plaignante le 21 juin 2018²³, Mme Morales affirme avoir avisé celle-ci verbalement à maintes reprises au préalable. Malgré ces mises en garde, la Plaignante s'obstinait à utiliser uniquement de l'eau pour nettoyer les baignoires et toilettes, puis négligeait d'autres tâches de son travail. Mme Morales ajoute que toutes les préposées ont déjà fait l'objet d'avis ou de reproches similaires; dans la mesure où elle jugeait que certains aspects de leur travail le commandaient.

[65] M. Robert affirme qu'il est déjà intervenu auprès de Mme Fearon concernant la qualité de son travail. Après des inspections de chambres effectuées en 2014, 2015, 2016, il lui a demandé de reprendre certaines tâches de nettoyage; comme il l'a fait à l'égard de la grande majorité de ses collègues préposées. Aussi, en 2017 ou 2018, il a dû rencontrer la Plaignante suite à l'adoption, chez l'Employeur, d'un produit javellisant et lui a demandé de l'utiliser. De l'avis de M. Robert, l'utilisation de savon par Mme Fearon ne suffisait pas pour éliminer les germes des accessoires de salles de bain dont elle faisait l'entretien.

[66] Mme Morales nie avoir ignoré la Plaignante les 5, 8, 9 et 10 juillet 2018. Elle dit que pendant quelques-unes de ces journées-là, elle était en congé. Il lui était impossible de s'adresser et parler à toutes les préposées, tous les jours, au-delà des salutations d'usage et les « *Ça va ?* » lorsqu'elle les croisait sur les étages; elle avait son propre travail à accomplir et rappelle ses difficultés de communication en français. Elle reconnaît qu'il y a certains jours où elle évitait la Plaignante, puisque l'attitude de celle-ci avait changé à son égard au fil du temps. Elle ne comprend pas pourquoi. Mme Morales se remémore l'époque où « *ça allait super bien* » entre elle et la Plaignante; cette dernière lui apportait des choses à manger qu'elle avait cuisinées à la maison.

²³ Pièce S-6

[67] Mme Morales affirme qu'elle n'a jamais menacé, dénigré, intimidé ou discriminé Mme Fearon, ni aucune autre salariée, ajoutant qu'elle surveillait, de façon uniforme, la qualité du travail exécuté par chacune des membres de l'équipe sous ses ordres. Il revenait à Mme Morales de distribuer, entre les préposées, les chambres à entretenir. Pour ce faire, elle devait tenir compte de leur ancienneté, mais il arrivait aussi que l'état de saleté des chambres, selon son jugement, entraîne quelques ajustements à cette répartition de sorte que la quantité de travail soit équitable entre les préposées.

[68] Finalement, M. Robert reconnaît que Mme Morales était plus exigeante que Mme Trempe en ce qui concerne la qualité du travail exécuté par les préposées. Il le fallait dit-il. Mme Trempe se dirigeait vers la retraite et il avait constaté un peu de laisser-aller de la part de cette dernière. Dorénavant, l'Employeur comptait sur Mme Morales pour redresser la barre en matière d'entretien ménager au sein de l'établissement.

ANALYSE

La preuve du harcèlement psychologique

[69] D'entrée de jeu, le tribunal d'arbitrage tient à préciser, comme l'a plaidé l'Employeur, qu'il n'est pas lié par la décision de la CNESST datée du 4 octobre 2019²⁴. Celle-ci résulte du recours entrepris par la Plaignante en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*²⁵ et qui visait à faire reconnaître une lésion professionnelle, tandis que le présent tribunal doit déterminer, à la suite du dépôt de son grief, si celle-ci a subi du harcèlement psychologique au sens de la *Loi sur les normes du travail*²⁶ (**LNT**).

[70] Depuis le 1^{er} juin 2004, en vertu de l'article 81.20 **LNT**, les dispositions de protection contre le harcèlement psychologique prévues à cette loi font partie intégrante de toute convention collective. Les articles 81.18 et 81.19 **LNT** appartiennent à cette catégorie de dispositions :

81.18 *Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.*

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

²⁴ Pièce S-11

²⁵ RLRQ, c. A-3.001

²⁶ RLRQ, c. N-1.1

81.19 *Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.*

L'employeur doit prendre des moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses salariés une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes...

(extrait pertinent)

[71] Étant donné que Mme Morales est la seule personne visée par les allégations de harcèlement psychologique énoncées au grief de la Plaignante, mon analyse se limitera aux éléments de preuve qui mettent en cause la conduite de Mme Morales.

[72] Je dois apprécier si Mme Morales, par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, hostiles ou non désirés, a adopté une conduite vexatoire envers Mme Fearon ayant porté atteinte à sa dignité ou à son intégrité psychologique ou physique, et entraîné, pour elle, un milieu de travail néfaste.

[73] Aux fins de mon appréciation de la preuve administrée par les parties, je conserve à l'esprit deux des préceptes proposés par l'arbitre François Hamelin²⁷ et qui ont souvent été repris par les tribunaux d'arbitrage en matière de harcèlement psychologique.

[74] D'une part, qu'il faut « (...) *apprécier la situation dans une perspective globale, à partir du point de vue objectif de la victime présumée, c'est-à-dire en fonction de la notion de « personne raisonnable placée dans la même situation ». Il n'est par ailleurs pas pertinent de s'interroger sur l'intention malicieuse du harceleur.* »²⁸.

[75] D'autre part, qu'il existe une différence entre le harcèlement psychologique au travail, les rapports sociaux difficiles et les situations conflictuelles au travail :

D) Les limites du concept de harcèlement

[217] *Le présent survol de la doctrine et de la jurisprudence serait incomplet si l'on ne distinguait pas le concept de harcèlement psychologique que nous venons de décrire de certaines situations limites qui peuvent lui ressembler au premier regard, mais qui lui sont totalement étrangers.*

[218] *Ces situations qui s'apparentent à du harcèlement psychologique mais qui n'en sont définitivement pas, doivent être identifiées afin d'éviter toute*

²⁷ Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph) et Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières (Syndicat des infirmières et infirmiers Mauricie-Coeur-du-Québec), (Lisette Gauthier), 5 janvier 2006, 2006 CanLII 91865

²⁸ Idem, paragraphe 188

méprise susceptible de causer de graves injustices en confondant victimes réelles et fausses victimes.

1) Les rapports sociaux difficiles

[219] *Sous ce vocable, il faut inclure toutes les conduites, paroles et gestes courants qui, en dépit de leur caractère douteux ou de leur mauvais goût, demeurent tolérables. Il en va de même des relations que nous devons entretenir avec des personnes affligées d'un mauvais caractère qui les rend difficiles à supporter ou encore des agressions ponctuelles auxquelles la vie en société nous confronte.*

(...)

2) Les situations conflictuelles

[223] *Il faut également distinguer conflit légitime et harcèlement psychologique.*

[224] *Dans les sociétés fondées sur le libéralisme, les conflits sont normaux et remplissent une fonction sociale nécessaire. En un certain sens, le conflit est une manifestation normale des rapports humains et sociaux : sans conflit, rien ne se passe, rien se règle et aucun progrès ne peut être réalisé. Il faut bien reconnaître que règle générale, il y a toujours une forme de tension associée à tout changement essentiel qui se produit dans une société.*

(...)

[227] *C'est le critère objectif d'appréciation de la conduite de la victime présumée qui permet de distinguer la situation conflictuelle du harcèlement psychologique. Dans une situation conflictuelle, la conduite des deux parties en litige est centrée sur l'objet même du litige à résoudre, tandis que dans une situation de harcèlement, la conduite de l'une des parties est centrée sur l'autre, de manière répétitive et hostile, et met en cause sa dignité ou son intégrité.*²⁹

[76] Mme Fearon a déclaré dans son grief que le harcèlement psychologique de la part de Mme Morales a commencé à la fin du mois de juin 2017.

[77] Il ressort de la preuve que c'est vraisemblablement à partir de l'incident où Mme Morales a dit à la Plaignante «...qu'elle comprenait bien ce qu'elle voulait comprendre » sur un ton sec, le ou vers le 28 juin 2017, que la relation entre les deux s'est véritablement tendue. Il est tout à fait plausible que Mme Fearon ait été affectée par ces paroles. Du moins, assez pour qu'elle se plaigne à M. Robert du manque de respect de Mme Morales à son endroit, et lui demande d'intervenir.

²⁹ *Supra*, note 27, paragraphes 217 et suivants

[78] Je crois la Plaignante lorsqu'elle affirme avoir demandé à plusieurs reprises à Mme Morales de cesser de l'appeler « Mme Kimber » et de plutôt l'appeler par son prénom. Mme Morales n'a pas nié ce fait.

[79] La Plaignante a affirmé à l'audience que se faire surnommer « Mme Kimber » la contrariait. Il ressort de la preuve que Mme Morales a continué à la surnommer ainsi régulièrement, malgré les demandes répétées de Mme Fearon, sans jamais lui offrir d'explication, d'excuses ou autrement se rétracter. Aussi, le motif des difficultés linguistiques de Mme Morales invoqué par l'Employeur ne tient pas la route puisque cette dernière a reconnu qu'elle était à tout le moins capable de prononcer « Mme Kim » ou « Madame » à l'époque du litige. Le texto du 23 décembre 2017³⁰ illustre bien que l'accent hispanophone de Mme Morales n'explique pas tout.

[80] Tout compte fait, je suis d'avis qu'une conduite « entraînant des vexations »³¹ chez Mme Fearon a été démontrée à compter de la fin juin 2017.

[81] Il ressort également de la preuve administrée que Mme Morales a raccroché la ligne au nez de la Plaignante à deux reprises, et ce, dans des circonstances injustifiables. Peut-être que Mme Morales ne comprenait pas ce que Mme Fearon lui racontait au téléphone. Il est possible aussi que la Plaignante se soit alors adressée à sa supérieure en utilisant des mots ou expressions de langue anglaise. Toutefois, cela ne justifie pas pour autant qu'on lui raccroche deux fois la ligne au nez, à quelques mois d'intervalle, sans aucune explication ni excuse. Il aurait été mieux avisé pour Mme Morales de demander à son interlocutrice de parler en français. Ou encore, de dire à la Plaignante, avant de raccrocher, qu'elle ne comprenait pas ses propos et qu'elle comptait se rendre là où elle se trouvait pour continuer la conversation.

[82] Il a aussi été démontré qu'à quelques reprises, Mme Morales s'est adressée à la Plaignante en utilisant ses collègues de travail comme intermédiaires, sans explication ni excuse, et ce, même si Mme Fearon se trouvait à ses côtés. Dans la même veine, la preuve a révélé que plus d'une fois, Mme Morales a ignoré ou marginalisé la Plaignante, à l'opposé de ce qu'elle avait comme comportement avec ses collègues préposées qui se trouvaient à proximité. Que ce soit l'évènement concernant les dates d'anniversaire de naissance (paragr. 29 et 57) ou celui de l'accueil attentionné d'une collègue de la Plaignante dans son bureau (paragr. 31), Mme Morales a agi de façon distincte à l'égard de Mme Fearon versus sa conduite à l'égard des autres préposées.

[83] L'arbitre Pierre Lamarche³² et Me Jean-Yves Brière³³ ont émis l'opinion qu'une conduite ayant pour effet d'isoler la « victime » peut constituer du harcèlement. À mon

³⁰ Pièce S-15

³¹ *Supra*, note 27, paragr. 165 et 166

³² *Enviro Connexions et Teamsters Québec, Local 106*, 15 février 2021, 2019 CanLII 146475

³³ Jean-Yves Brière, *Harcèlement psychologique en milieu de travail : notions et recours*, Lexis-Nexis, p.10, paragr. 1.13

sens, les comportements de Mme Morales ci-dessus décrits sont des manifestations objectives de harcèlement psychologique à l'endroit de Mme Fearon.

[84] Je me suis questionné à savoir si la conduite de Mme Morales était dirigée envers la personne de Mme Fearon et portait atteinte à sa dignité ou son intégrité psychologique, ou si l'objet des litiges mettant en cause les deux protagonistes tirait plutôt son origine de l'exercice du droit de gérance par l'Employeur, c'est-à-dire centrée sur l'exécution du travail.

[85] Or, l'utilisation répétée d'un surnom qui déplaisait à la Plaignante n'est pas un comportement centré sur la tâche à accomplir.

[86] Quant à moi, une personne raisonnable placée dans les mêmes situations que la Plaignante aurait ressenti les effets des vexations plus haut citées en raison du comportement de Mme Morales.

[87] Et si j'ajoute à ce qui précède l'avis disciplinaire mal fondé du 19 janvier 2018 relatif aux bains des chambres 634 et 636, suite à « l'enquête » bâclée menée par Mme Morales, je suis porté à croire que le comportement de cette dernière était animé par un sentiment défavorable à l'égard de Mme Fearon.

[88] Des témoignages entendus, la Plaignante et Mme Morales me semblaient aux prises avec une certaine incompatibilité de caractère. Cependant, la situation m'apparaît avoir dégénéré en harcèlement de façon unidirectionnelle envers la Plaignante.

[89] En ce qui a trait au climat de travail régnant chez l'Employeur à partir du retour de vacances de Mme Fearon, en début juillet 2018, je penche en faveur de la version des faits présentée par cette dernière. Mme Morales a reconnu « *qu'il lui arrivait d'éviter la Plaignante* » à cette époque. Elle a tenté de justifier ce comportement en invoquant un changement d'attitude chez la Plaignante, mais n'a pu donner d'exemple probant et contemporain. Ce prétexte ne me convainc guère.

[90] Par ailleurs, je crois la Plaignante lorsqu'elle affirme que ces comportements de même nature et récurrents de la part de sa supérieure hiérarchique, s'étirant sur près d'une année, l'ont atteint psychologiquement, d'autant plus que c'est une opinion qui est partagée avec le psychiatre expert consulté par l'Employeur³⁴.

[91] Ainsi, mon appréciation de la preuve dans son ensemble m'amène à conclure que les agissements et paroles de Mme Morales à l'endroit de la Plaignante constituent des manifestations objectives de harcèlement psychologique.

[92] J'estime également que le Syndicat a satisfait son fardeau de la preuve en démontrant de façon prépondérante que Mme Fearon a subi une atteinte à sa dignité et

³⁴ Pièce S-12, page 10

à son intégrité psychologique ³⁵. Entre autres malaises, la Plaignante a témoigné avoir vécu des manifestations d'anxiété, des pleurs et de l'angoisse à l'époque pertinente. Il se dégage de la preuve administrée à l'audience que le milieu de travail est devenu néfaste pour celle-ci en raison de ce qu'elle y vivait. On se rappellera à cet égard qu'au moins deux fois, le 8 juillet 2018, Mme Morales s'est adressée à Mme Fearon par l'intermédiaire de Mme Courchesne. Mme Morales n'a pas nié avoir procédé ainsi. À peine quatre jours plus tard, la Plaignante s'est présentée chez son médecin qui lui a diagnostiqué un trouble anxieux.

Les obligations de l'Employeur

[93] Ayant conclu que la Plaignante a fait l'objet de harcèlement psychologique, je dois maintenant évaluer si l'Employeur a respecté les obligations qui lui incombent en vertu de l'article 81.19 LNT.

[94] Pour s'exonérer de la responsabilité découlant d'une preuve de harcèlement psychologique dans le milieu de travail dont il a la charge, un employeur pourrait tenter de se défendre en démontrant :

- qu'il a pris tous les moyens raisonnables pour éviter telle situation; et
- qu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour la faire cesser dès qu'elle a été portée à sa connaissance.

[95] Or, en l'espèce, l'Employeur a failli à la tâche.

[96] Premièrement, la *Politique pour prévenir et contrer le harcèlement psychologique au travail* a été instaurée chez l'Employeur à la fin de février ou au début du mois de mars 2018, soit après que M. Robert ait été mis au courant des allégations de harcèlement de la part de Mme Fearon. À mon avis, il s'agit là du seul moyen mis en place chez l'Employeur pour tenter de prévenir des situations de harcèlement dans le milieu de travail. Dans les circonstances mises en preuve, ce moyen est venu tardivement.

[97] De plus, on ne m'a pas présenté de preuve à l'effet que l'Employeur ait formé ou informé son personnel en matière de prévention du harcèlement psychologique; que ce soit avant, à l'occasion de, ou après la mise en place de la *Politique*.

[98] Par ailleurs, je ne crois pas que les quelques interventions de M. Robert auprès de Mme Morales pour lui dire de cesser d'utiliser le surnom de « Mme Kimber » puissent correspondre à un « *moyen mis de l'avant pour prévenir* » des situations de harcèlement psychologique chez l'Employeur au sens de l'article 81.19 LNT. En ce qui me concerne, ces interventions sont plutôt des mesures à caractère curatif.

³⁵ Notamment la pièce S-9

[99] Quant aux moyens pour faire cesser le harcèlement à l'endroit de Mme Fearon, il y a lieu de souligner que l'Employeur a négligé de me démontrer ce qu'il a pu mettre en place dans cette optique. En toute logique, cette inertie provient du fait qu'il refusait de reconnaître le bien-fondé des allégations de harcèlement psychologique de la Plaignante.

[100] Pour terminer sur ce point, j'estime utile de mentionner qu'en ce qui me concerne, l'Employeur a bâclé son enquête menée après avoir reçu la plainte de harcèlement déposée par Mme Fearon. M. Robert aurait dû aller à la rencontre de la Plaignante pour obtenir davantage d'informations. Il ne pouvait pas se contenter de la réponse fournie par Mme Grimard au sujet du supposé refus de la Plaignante de le rencontrer. Il a négligé de convoquer les témoins potentiels identifiés par Mme Fearon dans son formulaire de plainte. J'ai également noté que Mme Trempe n'a pas été rencontrée dans le cadre de cette enquête. Pourtant, M. Robert a témoigné qu'il ne prenait aucune décision concernant les préposées à l'entretien ménager-buanderie sans en avoir discuté au préalable avec Mme Trempe.

[101] Tout compte fait, j'estime que l'Employeur ne s'est pas acquitté de son obligation de faire cesser la situation de harcèlement psychologique qui a été portée à sa connaissance.

LE DISPOSITIF

[102] Pour tous ces motifs, après avoir étudié la preuve, les représentations des parties et sur le tout délibéré, le tribunal :

DÉCLARE que la Plaignante a fait l'objet de harcèlement psychologique;

DÉCLARE que l'Employeur a fait défaut de respecter ses obligations prévues à l'article 81.19 *LNT*;

CONSERVE juridiction pour établir le quantum découlant de la sentence rendue, à défaut d'entente à cet effet;

ACCORDE une période de trente (30) jours aux parties pour qu'elles tentent de s'entendre au sujet du quantum;

AU TERME DE CETTE PÉRIODE, INVITE l'une ou l'autre des parties à aviser le tribunal de l'entente intervenue ou du défaut d'une telle entente.

Trois-Rivières, le 16 février 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Patrice Boudreau', is written over a horizontal line.

Me Patrice Boudreau, arbitre
Membre du Barreau du Québec

Pour le Syndicat : Me Mathieu Labbé

Pour l'Employeur : Monsieur Gérald Corneau

Dates d'audience : 30 novembre et 17 décembre 2021

ANNEXE C

***Exemple de formulaires d'enquête pour le harcèlement
psychologique***

Questionnaire général – Personne présumée victime

Rappel : La personne enquêtrice a signé un engagement à mener une enquête juste et impartiale. De plus, elle s'est engagée à informer tous les intervenants de la confidentialité relative de la situation potentielle de harcèlement.

CONSENTEMENT : La personne ci-après identifiée accepte et consent à ce que les informations données soient transmises à la personne conseillère syndicale et/ou à l'avocate ou l'avocat désigné par le syndicat. Ces informations peuvent également être transmises à une personne élue concernée de l'unité syndicale et de la section locale.

Signature de la personne plaignante

Date

Section I – Renseignements généraux

Nom :	_____
Adresse :	_____
Téléphone :	Travail : _____ Résidence : _____
Courriel :	_____
Employeur :	_____
Ancienneté :	_____
Fonction – Description de tâches (à annexer) :	_____
Supérieur(e) immédiat(e):	_____
Salaire annuel :	_____
Statut (temps plein, temps partiel) :	_____
Horaire de travail détaillé :	Lundi : _____
	Mardi : _____
	Mercredi : _____
	Jeudi : _____
	Vendredi : _____
	Samedi : _____
	Dimanche : _____
Lieu de travail :	_____

Lieu de travail

Combien de personnes y a-t-il dans ce milieu de travail?	_____
Combien sont des personnes cadres?	_____
Combien sont des personnes salariées?	_____
Combien sont des femmes?	_____
Combien sont des hommes?	_____

Période visée par la plainte

Premier fait survenu le :	_____
Dernier fait survenu le :	_____

Identification de la ou des personnes mises en cause (personnes présumées harceleuses)

Section II – Aspect médical

La situation a-t-elle provoqué un retrait du travail?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
---	------------------------------	------------------------------

Si oui :

Avez-vous consulté un médecin en lien avec ce retrait du travail?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Avez-vous demandé des prestations d'assurance salaire?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Avez-vous touché des prestations d'assurance salaire?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Avez-vous demandé des prestations de la CNESST?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Avez-vous touché des prestations de la CNESST?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
▪ Pour quels motifs?	_____	

Section III – Démarches entreprises

	DATE
<input type="checkbox"/> Plainte à l'employeur (politique interne)	_____
<input type="checkbox"/> Comité de relations de travail	_____
<input type="checkbox"/> Médiation	_____
<input type="checkbox"/> Dépôt d'un grief	_____
<input type="checkbox"/> Arbitrage	_____
<input type="checkbox"/> Plainte à la Commission (CNESST)	_____
<input type="checkbox"/> Réclamation à la CNESST	_____
<input type="checkbox"/> Plainte en vertu du <i>Code criminel</i>	_____
<input type="checkbox"/> Autres (spécifiez) : _____	_____
Note : <i>Il est important que la personne plaignante fournisse au comité syndical d'enquête une copie des documents et/ou politique faisant référence à chacune des démarches entreprises.</i>	

Avez-vous avisé votre employeur ou tout autre cadre en autorité que vous prétendez vivre une situation de harcèlement psychologique au travail? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Si oui, quand : _____	
Qui sont les personnes représentantes de l'employeur avec lesquelles vous avez communiqué?	
Nom : _____ Titre : _____ Téléphone : _____ Date : _____ Réaction : _____ <input type="checkbox"/> Nie la situation <input type="checkbox"/> Justifie le comportement de la personne visée <input type="checkbox"/> Promet de faire enquête <input type="checkbox"/> Promet de s'en occuper <input type="checkbox"/> Autres réactions, lesquelles? _____	Nom : _____ Titre : _____ Téléphone : _____ Date : _____ Réaction : _____ <input type="checkbox"/> Nie la situation <input type="checkbox"/> Justifie le comportement de la personne visée <input type="checkbox"/> Promet de faire enquête <input type="checkbox"/> Promet de s'en occuper <input type="checkbox"/> Autres réactions, lesquelles? _____

Nom : _____	Nom : _____
Titre : _____	Titre : _____
Téléphone : _____	Téléphone : _____
Date : _____	Date : _____
Réaction : _____	Réaction : _____
<input type="checkbox"/> Nie la situation	<input type="checkbox"/> Nie la situation
<input type="checkbox"/> Justifie le comportement de la personne visée	<input type="checkbox"/> Justifie le comportement de la personne visée
<input type="checkbox"/> Promet de faire enquête	<input type="checkbox"/> Promet de faire enquête
<input type="checkbox"/> Promet de s'en occuper	<input type="checkbox"/> Promet de s'en occuper
<input type="checkbox"/> Autres réactions, lesquelles?	<input type="checkbox"/> Autres réactions, lesquelles?

Quelles démarches votre employeur a-t-il proposées dans les circonstances?

Votre syndicat est-il associé à ces démarches? Oui Non
 Quand avez-vous pris contact avec votre syndicat pour la première fois en raison de cette situation? _____
 Qui sont les personnes représentantes syndicales avec lesquelles vous avez communiqué?

Quelles actions ont été posées par votre employeur et votre syndicat jusqu'à aujourd'hui?

Employeur : _____

Syndicat : _____

Quels sont les résultats des démarches entreprises par l'employeur?

Existe-t-il un écrit (rapport d'enquête ou autre) faisant état de ces résultats?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Si oui, annexe cet écrit.		
Avez-vous pris des notes des événements dénoncés par la présente démarche?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Ces notes ont-elles été transmises à d'autres personnes?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Si oui :		
▪ À qui :	_____	
▪ À quelle date :	_____	
▪ À quelle occasion (médiation, discussion, etc.) :	_____	
Note : <i>Il est important que la personne plaignante fournisse au comité syndical d'enquête une copie de ses notes.</i>		

Section IV – Pertes

Manque à gagner

Pour la période temporelle en cause, chiffrez le manque à gagner de la personne présumée harcelée :

Perte d'avantages (congés/vacances)

Avez-vous pris du temps (vacances, congé sans solde, etc.) parce que vous ne pouviez plus endurer cette situation?

Pour la période temporelle en cause, détaillez le temps perdu et/ou chômé non payé que vous avez pris pour vous soustraire aux situations vexatoires :

Qui sont les témoins de ce fait :	
Nom : _____ Titre : _____ Téléphone : _____ Date : _____ Réaction : _____ <input type="checkbox"/> Nie la situation <input type="checkbox"/> Justifie le comportement de la personne visée <input type="checkbox"/> Promet de faire enquête <input type="checkbox"/> Promet de s'en occuper <input type="checkbox"/> Autres réactions, lesquelles? _____ _____	Nom : _____ Titre : _____ Téléphone : _____ Date : _____ Réaction : _____ <input type="checkbox"/> Nie la situation <input type="checkbox"/> Justifie le comportement de la personne visée <input type="checkbox"/> Promet de faire enquête <input type="checkbox"/> Promet de s'en occuper <input type="checkbox"/> Autres réactions, lesquelles? _____ _____
Nom : _____ Titre : _____ Téléphone : _____ Date : _____ Réaction : _____ <input type="checkbox"/> Nie la situation <input type="checkbox"/> Justifie le comportement de la personne visée <input type="checkbox"/> Promet de faire enquête <input type="checkbox"/> Promet de s'en occuper <input type="checkbox"/> Autres réactions, lesquelles? _____ _____	Nom : _____ Titre : _____ Téléphone : _____ Date : _____ Réaction : _____ <input type="checkbox"/> Nie la situation <input type="checkbox"/> Justifie le comportement de la personne visée <input type="checkbox"/> Promet de faire enquête <input type="checkbox"/> Promet de s'en occuper <input type="checkbox"/> Autres réactions, lesquelles? _____ _____
Nom : _____ Titre : _____ Téléphone : _____ Date : _____ Réaction : _____ <input type="checkbox"/> Nie la situation <input type="checkbox"/> Justifie le comportement de la personne visée <input type="checkbox"/> Promet de faire enquête <input type="checkbox"/> Promet de s'en occuper <input type="checkbox"/> Autres réactions, lesquelles? _____ _____	Nom : _____ Titre : _____ Téléphone : _____ Date : _____ Réaction : _____ <input type="checkbox"/> Nie la situation <input type="checkbox"/> Justifie le comportement de la personne visée <input type="checkbox"/> Promet de faire enquête <input type="checkbox"/> Promet de s'en occuper <input type="checkbox"/> Autres réactions, lesquelles? _____ _____

Selon la personne plaignante, ce fait constitue :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Insinuation, allusion | <input type="checkbox"/> Déconsidération |
| <input type="checkbox"/> Geste | <input type="checkbox"/> Discrédit |
| <input type="checkbox"/> Parole | <input type="checkbox"/> Répandre des rumeurs |
| <input type="checkbox"/> Réduire au silence | <input type="checkbox"/> Insulte |
| <input type="checkbox"/> Rabaissement | <input type="checkbox"/> Injure |
| <input type="checkbox"/> Isolement | <input type="checkbox"/> Ridiculiser |
| <input type="checkbox"/> Menace | <input type="checkbox"/> Humiliation |
| <input type="checkbox"/> Attouchement | <input type="checkbox"/> Moquerie |
| <input type="checkbox"/> Comportement à caractère sexuel | |
| <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : _____ | |

À l'occasion de ce fait, y a-t-il eu :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Perte d'emploi | <input type="checkbox"/> Rétrogradation |
| <input type="checkbox"/> Congédiement | <input type="checkbox"/> Suspension |
| <input type="checkbox"/> Mesure disciplinaire | <input type="checkbox"/> Représailles |
| <input type="checkbox"/> Modification de vos conditions de travail (précisez) : _____ | |
| <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : _____ | |

Comment cela a-t-il été formulé?

<p>Ce fait a-t-il été dénoncé à l'employeur? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Si oui, expliquez les circonstances de la dénonciation :</p>
<p>Des démarches de conciliation, médiation ou réconciliation ont-elles été entreprises par rapport à ce fait? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Si oui, expliquez les circonstances :</p>
<p>Selon la personne plaignante, le degré de gravité de ce fait est (encercler le niveau de gravité approprié) :</p> <p>1 : Anodin 2 : Désagréable 3 : Grave 4 : Très grave 5 : Suffisamment grave pour justifier une plainte à lui seul</p>

J'ai pris connaissance des faits tels que rédigés par le comité syndical d'enquête et ceux-ci représentent fidèlement mon témoignage.

Signature de la personne plaignante
Date

Questionnaire général – Personne(s) mise(s) en cause par la situation potentielle de harcèlement psychologique

RAISON DE LA RENCONTRE : Vous avez été identifiée comme personne mise en cause par une situation potentielle de harcèlement psychologique. Le but de notre rencontre est de recueillir le maximum d'informations factuelles sur cette situation. Ce document fait partie d'une procédure déjà établie par le Syndicat concernant la Politique en matière de harcèlement psychologique.

Le comité syndical d'enquête n'a pas comme mandat de tirer des conclusions quant au bien-fondé de la plainte en question.

CONSENTEMENT : La personne ci-après identifiée accepte et consent à ce que les informations données soient transmises à la personne conseillère syndicale et/ou à l'avocate ou l'avocat désigné par le syndicat. Ces informations peuvent également être transmises à une personne élue concernée de l'unité syndicale et de la section locale.

Signature de la personne visée

Date

Section I

Nom :	_____
Ancienneté :	_____
Adresse :	_____
Téléphone :	Travail : _____ Résidence : _____
Courriel :	_____
Fonction – Description de tâches :	_____
Lien hiérarchique par rapport à la personne présumée harcelée :	_____ _____

Section II

Pour chacun des faits relatés par la personne présumée harcelée, recueillez le témoignage de la personne visée.

Remplissez le formulaire – Enquête factuelle (personne(s) visée(s) par la plainte).

La personne visée peut aussi donner une version complémentaire écrite des faits. Si la personne visée désire fournir une version écrite, le comité syndical d'enquête doit lui accorder un délai raisonnable pour ce faire.

La personne visée déclare vouloir fournir une version écrite complémentaire des faits :

Oui

Non

Si oui, elle s'engage à fournir cette version au plus tard le _____

Formulaire - Enquête factuelle (personne(s) mise(s) en cause par la situation potentielle de harcèlement psychologique)

Personne visée par la plainte :	
Personne plaignante :	

Fait # _____

ÉVÉNEMENT DU :	
LIEU :	
MOMENT :	

Détails :	
<u>Description sommaire de la personne plaignante</u>	

En avez-vous été témoin? Oui Non

N.B. : *Un fait est un élément dont vous avez une connaissance personnelle.*

LA DESCRIPTION EST-ELLE REPRÉSENTATIVE? :		Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
COMMENTAIRES :	(gestes –faits – paroles – propos ou accusations gratuites – répétition – menaces – rumeurs...)	

Version de la personne visée par la plainte	
Y avait-il d'autres témoins? (si OUI, les identifier)	

<p>Selon vous, quelle serait la cause (le motif) de l'événement?</p> <p><i>Notes :</i> _____</p>
<p>Est-ce un cas isolé ou régulier?</p> <p><i>Notes :</i> _____</p>

<p>Pourquoi avez-vous posé ce geste?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--

<p>À la place de la personne plaignante, comment auriez-vous réagi? Comment vous seriez-vous senti?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--

<p>Selon vous, est-ce une situation vexante? Expliquez.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--

Questionnaire général – Témoin

Rappel : La personne enquêtrice a signé un engagement à mener une enquête juste et impartiale. De plus, elle s'est engagée à informer tous les intervenants de la confidentialité relative de la situation potentielle de harcèlement.

RAISON DE LA RENCONTRE : Vous avez été identifié comme témoin (donc avez vu et entendu des faits) d'une situation présumée de harcèlement psychologique. Le but de notre rencontre est de recueillir le maximum d'informations sur cette situation. Ce document fait partie d'une procédure déjà établie par le Syndicat concernant la Politique en matière de harcèlement psychologique.

Le comité syndical d'enquête n'a pas comme mandat de tirer des conclusions quant au bien-fondé de la plainte en question.

CONSENTEMENT : La personne ci-après identifiée accepte et consent à ce que les informations données soient transmises à la personne conseillère syndicale et/ou à l'avocate ou l'avocat désigné par le syndicat. Ces informations peuvent également être transmises à une personne élue concernée de l'unité syndicale.

Signature du témoin

Date

Section I – Identification du témoin

1.	Nom :	_____
	Adresse :	_____
	Téléphone :	_____
	Travail :	_____
	Résidence :	_____
2.	Titre d'emploi ou fonction occupée : _____	
3.	Ancienneté dans l'entreprise ou l'établissement (durée de service, temps travaillé) :	

4.	Lieu de travail (région, service, département) :	

5.	Statut d'emploi (régulier, permanent, temps partiel, occasionnel) :	

6.	Lien avec la personne plaignante :	

Formulaire - Enquête factuelle (témoin)

Personne visée par la plainte :	
Personne plaignante :	

Fait # _____

ÉVÉNEMENT DU :	
LIEU :	
MOMENT :	

Détails :	
<u>Description sommaire de la personne plaignante</u>	

En avez-vous été témoin? Oui Non

LA DESCRIPTION EST-ELLE REPRÉSENTATIVE? :		Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
COMMENTAIRES :	(gestes –faits – paroles – propos ou accusations gratuites – répétition – menaces – rumeurs...)	
Description et propos du témoin		

Y avait-il d'autres témoins? (si OUI, les identifier)	
Selon vous, quelle serait la cause (le motif) de l'événement? <i>Notes :</i> _____	
Est-ce un cas isolé ou régulier? <i>Notes :</i> _____	

Selon vous, quels étaient les intentions ou les résultats attendus?

À la place de la personne plaignante, comment auriez-vous réagi? Comment vous seriez-vous senti?

Selon vous, est-ce une situation vexante? Expliquez.

Selon vous, quelle serait la façon de corriger cette situation?

Corroboration du témoignage rendu par _____
(À compléter immédiatement après la rencontre avec le témoin
par le comité syndical d'enquête)

<p>Fait # _____</p> <p>A été témoin : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Si oui :</p> <p><input type="checkbox"/> Le témoin corrobore la version de la personne présumée harcelée</p> <p><u>ou</u></p> <p><input type="checkbox"/> Le témoin corrobore la version de la personne visée</p> <p><u>ou</u></p> <p><input type="checkbox"/> Le témoin nuance les faits tels que décrits par la personne visée et la personne présumée harcelée</p> <p>Précisez ces nuances : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--

<p>Fait # _____</p> <p>A été témoin : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Si oui :</p> <p><input type="checkbox"/> Le témoin corrobore la version de la personne présumée harcelée</p> <p><u>ou</u></p> <p><input type="checkbox"/> Le témoin corrobore la version de la personne visée</p> <p><u>ou</u></p> <p><input type="checkbox"/> Le témoin nuance les faits tels que décrits par la personne visée et la personne présumée harcelée</p> <p>Précisez ces nuances : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--

Fait # _____

A été témoin : Oui Non

Si oui :

 Le témoin corrobore la version de la personne présumée harcelée

ou

 Le témoin corrobore la version de la personne visée

ou

 Le témoin nuance les faits tels que décrits par la personne visée et la personne présumée harcelée

Précisez ces nuances : _____

Fait # _____

A été témoin : Oui Non

Si oui :

 Le témoin corrobore la version de la personne présumée harcelée

ou

 Le témoin corrobore la version de la personne visée

ou

 Le témoin nuance les faits tels que décrits par la personne visée et la personne présumée harcelée

Précisez ces nuances : _____

Reproduire autant que nécessaire

Rapport écrit du comité syndical d'enquête concernant une plainte pour harcèlement psychologique

Rappel : Le présent rapport se doit de demeurer strictement factuel. Les personnes enquêtrices n'ont pas pour mandat de déterminer s'il y a eu ou non du harcèlement psychologique. Cette analyse doit être faite ultimement par la personne conseillère syndicale du Syndicat.

Section I – Renseignements généraux

Personnes enquêtrices :				
Nom :	_____	Fonction :	_____	
Coordonnées :	_____			
Nom :	_____	Fonction :	_____	
Coordonnées :	_____			
Enquête tenue les : _____				
Personne présumée harcelée :	Nom :	_____	Prénom :	_____
	Date(s) :	_____	Fonction :	_____
Personne(s) visée(s) par la plainte :	Nom :	_____	Prénom :	_____
	Date(s) :	_____	Fonction :	_____
	Nom :	_____	Prénom :	_____
	Date(s) :	_____	Fonction :	_____
Personnes témoins :	Nom :	_____	Prénom :	_____
	Date(s) :	_____	Fonction :	_____
	Nom :	_____	Prénom :	_____
	Date(s) :	_____	Fonction :	_____
	Nom :	_____	Prénom :	_____
	Date(s) :	_____	Fonction :	_____
	Nom :	_____	Prénom :	_____
	Date(s) :	_____	Fonction :	_____
Personne(s) visée(s) non rencontrée(s), inscrire les motifs :				
Personnes témoins non rencontrées, inscrire les motifs :				

Grief(s) n°(s)(à joindre en annexe) : _____

Outre les griefs, quelles actions ou démarches ont été posées par la personne présumée harcelée (CNESST - conciliation - médiation, etc.)?

La personne présumée harcelée a produit un écrit (à joindre en annexe) : Oui Non

La personne visée a produit sa version des faits (à joindre en annexe) : Oui Non

Cadre temporel :

L'enquête du comité syndical couvre des faits survenus durant quelle période?

Du : _____ Au : _____

Lieux principaux :

Énumérer les principaux endroits où sont survenus les faits :

Section II – Démarches auprès de l'employeur

L'employeur est-il au courant qu'une enquête syndicale a eu lieu? Oui Non

À quelle date a-t-il été avisé? _____

Qui sont les représentants de l'employeur qui ont été avisés?

L'employeur a-t-il donné suite à la plainte de harcèlement psychologique?

Quelles actions l'employeur a-t-il posées en lien avec cette plainte?

Section III – Aspects médicaux

La situation a-t-elle provoqué un retrait du travail?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
La personne a été retirée du travail le :	_____	
La personne est revenue au travail depuis le :	_____	
La personne est toujours en arrêt de travail.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
La personne n'est pas en arrêt de travail, mais doit consulter des ressources externes (psychologue, etc.) en raison de cette situation :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
La personne prend une médication en raison de cette situation :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

Section IV – Aspects financiers

Veuillez énumérer les sources actuelles de revenu de la personne plaignante :	
1. Salaire régulier	<input type="checkbox"/>
2. CNESST	<input type="checkbox"/>
3. Assurance invalidité	<input type="checkbox"/>
4. Autre, préciser :	_____
En date du présent rapport, la situation alléguée a généré un manque à gagner de _____ \$	
(Calculer seulement le salaire perdu en raison de la situation. L'évaluation des dommages sera faite par un conseiller syndical, si nécessaire.)	

Section V – Corroboration des faits révélés par l'enquête

(Voir la liste des faits rapportés par la personne présumée harcelée)

Fait # _____

Date :	_____
Lieu :	_____
Exposé du fait tel que rapporté par la personne présumée harcelée :	_____
Corroboration :	Qui sont les personnes témoin qui corroborent ce fait? _____
	Ce fait est-il intégralement corroboré? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
	Si non, quelles sont les nuances apportées et par quelles personnes témoins? _____

Fait # _____

Date :	_____
Lieu :	_____
Exposé du fait tel que rapporté par la personne présumée harcelée :	

Corroboration :	Qui sont les personnes témoin qui corroborent ce fait?

Ce fait est-il intégralement corroboré? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Si non, quelles sont les nuances apportées et par quelles personnes témoins?	

Fait # _____

Date :	_____
Lieu :	_____
Exposé du fait tel que rapporté par la personne présumée harcelée :	

Corroboration :	Qui sont les personnes témoin qui corroborent ce fait?

Ce fait est-il intégralement corroboré? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Si non, quelles sont les nuances apportées et par quelles personnes témoins?	

Fait # _____

Date :	_____
Lieu :	_____
Exposé du fait tel que rapporté par la personne présumée harcelée :	

Corroboration : Qui sont les personnes témoin qui corroborent ce fait?	

Ce fait est-il intégralement corroboré? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Si non, quelles sont les nuances apportées et par quelles personnes témoins?	

Fait # _____

Date :	_____
Lieu :	_____
Exposé du fait tel que rapporté par la personne présumée harcelée :	

Corroboration : Qui sont les personnes témoin qui corroborent ce fait?	

Ce fait est-il intégralement corroboré? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Si non, quelles sont les nuances apportées et par quelles personnes témoins?	

Reproduire autant que nécessaire.

Section VI – Liste des annexes et pièces jointes

Commentaires généraux du comité syndical d'enquête

Les personnes enquêtrices déclarent que les faits contenus au présent rapport sont les plus exacts possible et reflètent les déclarations qu'elles ont recueillies.

Signature des personnes enquêtrices

Date

Rapport écrit transmis à la personne conseillère syndicale suivante :

Nom de la personne conseillère

Date

ANNEXE D

Modèles de politique en matière de harcèlement

PRÉAMBULE

La présente politique sur le harcèlement en milieu de travail a été élaborée à l'intention des personnes salariées étant à l'emploi de l'entreprise XYZ, ci-après appelée l'Employeur. La présente politique a été développée conjointement avec des représentants de la section locale 1234, ci-après appelée Syndicat.

Pour la direction de la Compagnie, intervenir dans une situation de harcèlement n'est jamais facile. La présente politique a pour objet d'assurer le respect des personnes et un traitement équitable lorsque des problématiques de harcèlement sont soumises à l'Employeur.

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

L'Employeur énonce :

- › que toute personne a droit à sa dignité, a droit de se faire respecter et a droit d'être traitée équitablement;
- › que toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la manière prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour palier ce handicap;
- › qu'il désavoue toute forme de harcèlement ou de violence.

L'Employeur rappelle par ailleurs qu'il lui appartient de prendre les mesures nécessaires pour prévenir le harcèlement et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

OBJECTIFS

Privilégier un milieu de travail exempt de harcèlement;

S'assurer d'un traitement juste, équitable, rigoureux, efficace et confidentiel d'une problématique de harcèlement.

CHAMP D'APPLICATION

La politique s'applique à toutes les personnes salariées à l'emploi de l'entreprise XYZ :

- Personnes salariées cadres;
- Personnes salariées couvertes par l'accréditation syndicale détenue par la section locale 1234;
- Salariés et salariées sous-traitants.

DÉFINITION

Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

Source : Article 81,18 Loi sur les normes du travail.

LA PRÉVENTION

- L'Employeur diffuse la présente politique;
- Dans le cadre de ses programmes d'information, d'éducation et de formation qu'il organise, l'Employeur introduit un volet « harcèlement » afin d'accroître la sensibilisation des personnes participantes.

L'APPLICATION

La présente politique prévoit la nomination d'un représentant de l'Employeur et d'un représentant du Syndicat chargés de l'application et de la mise en œuvre de la politique contre le harcèlement; et identifier les personnes-ressources, les intervenants et les personnes salariées qui doivent être formés pour répondre aux plaintes et savoir comment mener une enquête.

Les personnes responsables de l'application de la politique prévoient des mesures en vue de prévenir, de maîtriser et, le cas échéant, d'éliminer le harcèlement psychologique sur les lieux du travail. Ils favorisent également des pratiques préventives en matière de harcèlement psychologique au travail en détectant et corrigeant les circonstances à risque.

Ils prévoient également des actions à entreprendre afin d'éviter qu'une situation de harcèlement psychologique ne se reproduise.

Ils prévoient des mesures de redressement (changement de poste, compensation financière, mesures disciplinaires).

L'ENQUÊTE

Advenant qu'une situation potentielle de harcèlement soit portée à la connaissance de l'Employeur, deux (2) personnes agissant comme personnes enquêtrices sont nommées par l'Employeur, et deux (2) personnes agissant comme personnes enquêtrices sont nommées par le Syndicat.

Ces personnes forment le comité paritaire d'enquête, ci-après nommé « comité d'enquête ». Ceux-ci peuvent faire leur enquête paritairement ou chacun de leur côté selon leur choix et selon la situation qui est privilégiée par les enquêteurs et enquêtrices.

Le comité d'enquête agit selon le mode de preuve et de procédure qu'il croit juste et approprié. Il assure la confidentialité du processus :

- Il accueille et accompagne la personne salariée dénonçant une situation potentielle de harcèlement.
- Il prend connaissance de l'ensemble des éléments relatifs à la situation dénoncée. Il documente le ou les incidents (moment, endroit, témoin, ce qui a été dit ou fait, etc.).
- Il informe la personne présumée harceleur qu'une situation potentielle de harcèlement lui a été dénoncée. Il prend sa version.
- Il rencontre toutes les personnes pouvant fournir des informations utiles.
- Il propose le recours au programme d'aide aux personnes salariées ou l'aide d'une personne déléguée sociale le cas échéant.

Après avoir complété son enquête, il transmet un rapport écrit à aux personnes responsables de l'application de la politique afin d'obtenir leur avis sur les suites à donner. Ces personnes peuvent approfondir l'enquête et rencontrer les personnes concernées. Elles peuvent recommander une solution afin de régler le problème. La personne responsable syndicale de la politique peut, le cas échéant, se réserver des conclusions différentes de la personne responsable patronale.

LE RECOURS

Un processus informel de résolution est proposé aux personnes concernées afin d'éliminer le harcèlement psychologique en milieu de travail. Ce processus vise à régler le harcèlement psychologique sans l'intervention d'une personne étrangère au milieu de travail en demandant à la personne harceleuse de mettre fin à ces agissements.

Pour garantir un milieu de travail sain, l'Employeur prévoit dans sa politique de lutte contre le harcèlement psychologique, un processus formel de plainte par écrit sur un formulaire fourni par l'Employeur. Le dépôt d'une plainte est facultatif et ne retire pas le recours de la personne salariée prévu à la LNT en matière de harcèlement psychologique.

L'employeur rend sa décision concernant le bien-fondé de la plainte à partir des conclusions de l'enquête et fait en sorte d'appliquer les sanctions éventuelles et les mesures de redressement contre la personne présumée harceleuse.

À défaut d'une solution acceptée par les parties, la Syndicat prépare un rapport qu'il soumet au comité de griefs du syndicat, rapport contenant l'enquête du comité syndical d'enquête, ses constatations et recommandations. Le comité de griefs prend les actions prévues par la procédure de griefs de la convention collective liant l'Employeur et le Syndicat.

POLITIQUE

de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ce modèle de politique vise à soutenir les employeurs dans la rédaction de la politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes qu'ils doivent mettre en place et rendre accessible à leur personnel, conformément aux dispositions de la Loi sur les normes du travail.

Ce modèle présente les principaux sujets qui devraient être traités dans la politique. Pour chacun de ces sujets, des suggestions sont faites quant aux éléments à prévoir.

Le modèle de politique constitue un document de base qui doit être adapté à la réalité de chaque entreprise. Par exemple :

- des mesures particulières peuvent être prévues si l'entreprise est gérée par un conseil d'administration, de façon à prévoir des modalités applicables à la haute direction;
- si le personnel de l'entreprise est syndiqué, des références peuvent être ajoutées sur le rôle des représentants syndicaux et leur apport dans l'application de la politique;
- le rôle des personnes responsables de la politique peut être modifié pour correspondre aux façons de faire au sein de l'entreprise;
- les mesures de soutien aux personnes concernées et les moyens d'intervention (par exemple, rapprochement des parties, étapes de traitement d'une plainte ou d'un signalement) peuvent être personnalisés.

Pour un complément d'information, consulter le Guide pour l'élaboration d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes disponible sur le site Web de la CNESST.

POLITIQUE

de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes

1) OBJECTIFS

La présente politique a pour objectif d'affirmer l'engagement de [Nom de l'entreprise] à prévenir et à faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de son entreprise, y compris toute forme de harcèlement discriminatoire. Elle vise également à établir les principes d'intervention qui sont appliqués dans l'entreprise lorsqu'une plainte pour harcèlement est déposée ou qu'une situation de harcèlement est signalée à l'employeur ou à son représentant.

2) PORTÉE

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel de l'entreprise, et à tous les niveaux hiérarchiques, notamment dans les lieux et contextes suivants :

- les lieux de travail, incluant les lieux de télétravail le cas échéant;
- tout autre lieu où les personnes sont susceptibles de se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : aires communes dans les locaux de l'employeur, lors de réunions, formations, déplacements ou activités sociales organisées par l'employeur);

La présente politique vise également les communications transmises ou reçues par tout moyen, technologique ou autre, dans un contexte de travail.

3) DÉFINITION

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement psychologique comme suit¹ :

« Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

La définition inclut le harcèlement discriminatoire lié à un des motifs prévus à la *Charte des droits et libertés de la personne*².

La notion de harcèlement doit être distinguée d'autres situations telles qu'un conflit interpersonnel, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal des droits de gérance (gestion de la présence au travail, organisation du travail, mesure disciplinaire, etc.).

4) ÉNONCÉ DE POLITIQUE

[Nom de l'entreprise] ne tolère ni n'admet aucune forme de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de son entreprise, que ce soit :

- par des gestionnaires envers des personnes salariées;
- entre des collègues;

¹ Voir l'annexe 1 de la présente politique pour plus de précisions.

² Ces motifs de discrimination sont énumérés à l'annexe 1.

Nom de l'entreprise ou logo

POLITIQUE

de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes

- par des personnes salariées envers leurs supérieurs;
- de la part de toute personne qui lui est associée : représentant, client, usager, fournisseur, visiteur ou autre.

Tout comportement lié à du harcèlement peut entraîner l'imposition de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

[Nom de l'entreprise] s'engage à prendre les moyens raisonnables pour :

- offrir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement afin de protéger la dignité ainsi que l'intégrité psychologique et physique des personnes;
- diffuser la politique de manière à la rendre accessible à l'ensemble de son personnel, par *[Indiquer ici les moyens qui seront pris pour diffuser la politique. Exemples : affichage dans un lieu accessible à l'ensemble du personnel, copies remises au personnel, utilisation de l'intranet, etc.]*;
- prévenir ou, selon le cas, faire cesser les situations de harcèlement en :
 - a) mettant en place une procédure de traitement des plaintes et des signalements liés à des situations de harcèlement psychologique ou sexuel,
 - b) veillant à la compréhension et au respect de la politique par toutes les personnes,
 - c) faisant la promotion du respect entre les individus,
 - d) *[Détailler les autres moyens qui seront pris]*.

5) ATTENTES ENVERS LE PERSONNEL

Il appartient à tout le personnel d'adopter un comportement favorisant le maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique ou sexuel.

6) TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Lorsque cela est possible, la personne qui croit subir du harcèlement psychologique ou sexuel devrait d'abord informer la personne concernée que son comportement est indésirable et que celle-ci doit y mettre fin. Elle devrait également noter la date et les détails des incidents ainsi que les démarches qu'elle a effectuées pour tenter de régler la situation.

Si cette première intervention n'est pas souhaitée ou si le harcèlement se poursuit, la personne salariée devrait signaler la situation à l'une des personnes responsables désignées par l'employeur afin que soient identifiés les comportements problématiques et les moyens requis *[si l'entreprise compte des personnes syndiquées : l'employeur peut indiquer ici que la personne doit aussi informer l'association accréditée qui la représente]*.

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Les comportements reprochés et les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible, pour qu'une intervention puisse être réalisée rapidement pour faire cesser la situation.

Les personnes responsables désignées³ par l'employeur sont les suivantes :

*[Nom de la personne responsable n° 1], [Fonction]
[Coordonnées]*

*[Nom de la personne responsable n° 2], [Fonction]
[Coordonnées]*

³ Des précisions sur le rôle des personnes responsables figurent à l'annexe 2.

Nom de l'entreprise ou logo

POLITIQUE

de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes

La personne qui est témoin d'une situation de harcèlement est aussi invitée à le signaler à l'une des personnes responsables mentionnées ci-dessus.

7) PRINCIPES D'INTERVENTION

[Nom de l'entreprise] s'engage à :

- prendre en charge la plainte ou le signalement dans les plus brefs délais;
- préserver la dignité et la vie privée des personnes concernées, c'est-à-dire de la personne qui a fait la plainte, de la personne qui en fait l'objet et des témoins;
- veiller à ce que toutes les personnes concernées soient traitées avec humanité, équité et objectivité et à ce qu'un soutien adéquat leur soit offert;
- protéger la confidentialité du processus d'intervention, notamment des renseignements relatifs à la plainte ou au signalement;
- offrir aux personnes concernées de tenir, avec leur accord, une rencontre avec elles en vue de régler la situation;
- mener, au besoin, une enquête sans tarder et de façon objective, ou en confier la responsabilité à un intervenant externe. Les personnes concernées seront informées de la conclusion de cette démarche. Si l'enquête ne permet pas d'établir qu'il y a eu des comportements inacceptables, toutes les preuves matérielles seront conservées pendant deux ans et détruites par la suite;
- prendre toutes les mesures raisonnables pour régler la situation, y compris notamment les mesures disciplinaires appropriées.

Toute personne qui commet un manquement à la politique de harcèlement, fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées. Le choix de la mesure applicable tiendra compte de la gravité et des conséquences du ou des gestes ainsi que du dossier antérieur de la personne qui les a posés.

La personne qui déposerait des accusations mensongères dans le but de nuire est également passible de mesures disciplinaires appropriées.

Dans le cadre du traitement et du règlement d'une situation ayant trait à du harcèlement au travail, nul ne doit subir de préjudice ou faire l'objet de représailles de la part de l'employeur.

Signature de l'employeur
[Nom de l'employeur]

Date

Une personne non-syndiquée qui croit subir ou avoir subi du harcèlement psychologique ou sexuel en lien avec son travail peut aussi porter plainte en tout temps directement auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Le délai maximal pour ce faire est de deux (2) ans à compter de la dernière manifestation de harcèlement. La plainte peut être déposée en ligne ou par téléphone au 1 844 838-0808. Le choix d'une personne salariée de s'adresser d'abord à son employeur n'aura pas pour effet de l'empêcher de porter plainte aussi auprès de la CNESST.

Nom de l'entreprise ou logo

4

POLITIQUE

de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes

ANNEXE 1 – RECONNAÎTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

La Loi sur les normes du travail donne des critères pour déterminer ce qui peut être considéré comme du harcèlement psychologique ou sexuel soit :

- une conduite vexatoire (blessante, humiliante);
- qui se manifeste de façon répétitive ou lors d'un acte unique et grave;
- de manière hostile (agressive, menaçante) ou non désirée;
- portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne;
- entraînant, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste (nocif, nuisible).

Ces conditions incluent les paroles, les actes ou les gestes à caractère sexuel.

La discrimination fondée sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne peut aussi constituer du harcèlement: la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Cette définition s'applique à tous les contextes de travail, incluant le télétravail.

À titre d'exemple, les comportements qui suivent pourraient être considérés comme étant des conduites vexatoires constituant du harcèlement s'ils correspondent à tous les critères de la définition énoncée dans la loi.

Comportements pouvant être liés à du harcèlement psychologique

- Intimidation et cyberintimidation;
- Menaces, isolement;
- Propos ou gestes offensants ou diffamatoires à l'égard d'une personne ou de son travail;
- Violence verbale;
- Dénigrement.

Comportements pouvant être liés à du harcèlement sexuel

- Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle, par exemple :
 - sollicitation insistante,
 - regards, contacts physiques,
 - insultes sexistes, propos grossiers;
 - propos, blagues ou images à connotation sexuelle.

POLITIQUE

de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes

ANNEXE 2 – PERSONNES RESPONSABLES DÉSIGNÉES PAR L'EMPLOYEUR

[Nom de l'entreprise]

- s'assurera que les personnes responsables désignées seront dûment formées et auront les outils nécessaires à leur disposition pour le traitement et le suivi de la plainte ou du signalement;
- libérera du temps de travail afin que les personnes responsables désignées puissent remplir les fonctions qui leur ont été attribuées.

Les personnes suivantes sont désignées pour agir à titre de responsables pour l'application de la Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes de *[Nom de l'entreprise]* :

[Nom de la personne responsable n° 1], [Fonction]
[Coordonnées]

[Nom de la personne responsable n° 2], [Fonction]
[Coordonnées]

Ces personnes responsables doivent principalement :

- informer le personnel sur la politique de l'entreprise en matière de harcèlement psychologique ou sexuel;
- intervenir de façon informelle afin de tenter de régler des situations;
- recevoir les plaintes et les signalements;
- faire des recommandations sur la nature des actions à prendre pour faire cesser le harcèlement.

Engagement des personnes responsables

Par la présente, je déclare mon engagement à respecter la présente politique et j'assure que mon intervention sera impartiale, respectueuse et confidentielle.

Signature de la personne responsable n° 1

Date

Signature de la personne responsable n° 2

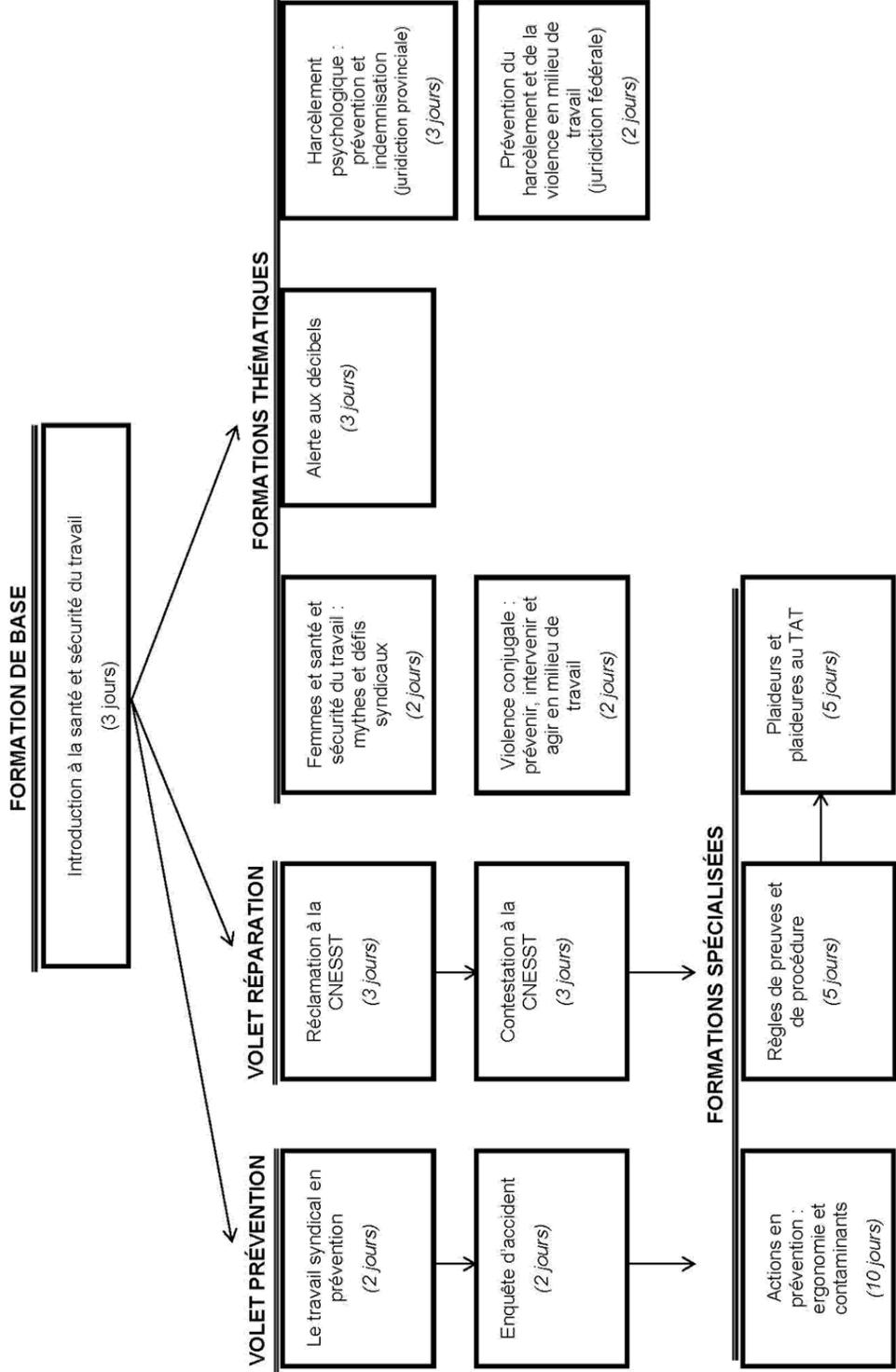
Date

Nom de l'entreprise ou logo

ANNEXE E

Je m'implique davantage...

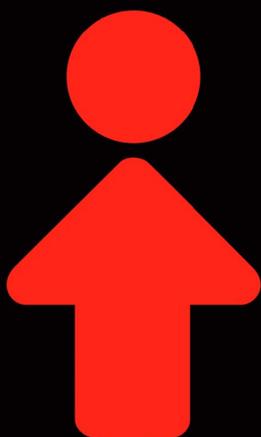
SCHEMA DU PLAN DE FORMATION EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL À LA FTQ



28 AVRIL

JOUR DE DEUIL NATIONAL

**À tous ces hommes et ces femmes
À tous ces enfants, car il en eût
Sur qui le travail apposa sa marque,
Sa signature
Meurtrissant leur chair
Brisant leur âme
Volant leur vie.**



FTQ

**À ceux et celles qui
Encore et encore
Année après année
Affirment et témoignent
En signant de leur sang
Qu'il nous reste tant à faire.**

**À tous ceux-là, nous disons
Nous ne vous oublions pas.**