

**LES NOUVELLES NORMES DE PROTECTION
EN CAS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE
AU TRAVAIL : UNE APPROCHE MODERNE**

**LES NOUVELLES NORMES DE PROTECTION
EN CAS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE
AU TRAVAIL : UNE APPROCHE MODERNE**

**Guy Poirier et Robert L. Rivest
avec la collaboration de
Hélène Fréchette**

**Catalogage avant publication de la Bibliothèque nationale
du Canada**

Rivest, Robert L., 1956-

Les nouvelles normes de protection en cas de harcèlement psychologique au travail : une approche moderne

Comprend des réf. bibliogr. et un index.

ISBN: 2-89451-762-9

1. Harcèlement en milieu de travail – Normes – Québec (Province). 2. Harcèlement – Droit – Québec (Province). 3. Harcèlement en milieu de travail – Prévention. I. Poirier, Guy, 1950- . II. Fréchette, Hélène. III. Titre.

KEQ668.R58 2004

344.71401'133

C2004-940756-2

Nous reconnaissons l'aide financière du gouvernement du Canada accordée par l'entremise du Programme d'aide au développement de l'industrie de l'édition (PADIÉ) pour nos activités d'édition.

© Les Éditions Yvon Blais Inc., 2004
C.P. 180 Cowansville (Québec) Canada
Tél. : (450) 266-1086 Fax : (450) 263-9256
Site Internet : www.editionsyvonblais.com

Toute reproduction d'une partie quelconque de ce volume par quelque procédé que ce soit est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'éditeur.

Dépôt légal : 2^e trimestre 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 2-89451-762-9

NOTES BIOGRAPHIQUES

**Robert L. Rivest, associé
du bureau Poirier Rivest avocats**

**Directeur au bureau de Montréal des affaires
juridiques de la Commission des normes
du travail du Québec**

M^e Rivest a été admis au Barreau du Québec en 1981. Il est membre de l'Ordre des conseillers en relations industrielles (CRIIA). Il est détenteur d'une maîtrise en droit du travail de l'Université d'Ottawa. Il a, dans un premier temps, exercé sa profession en pratique privée jusqu'en 1985. Puis, en 1985, il a commencé sa carrière dans la fonction publique québécoise à la Commission des normes du travail. Il a alors agi comme avocat plaideur pour cet organisme jusqu'en 1990.

Par la suite, et ce jusqu'en 1998, il a occupé les fonctions d'avocat plaideur au ministère de la Justice du Québec. Enfin, il est de retour à la Commission des normes du travail en 1998. Il occupe présentement les fonctions de directeur du Centre de Montréal, des affaires juridiques de la Commission des normes du travail.

M^e Rivest agit régulièrement comme conférencier. Il est l'auteur de nombreux articles spécialisés en droit du travail touchant l'application de la *Loi sur les normes du travail*.

**Guy Poirier, associé
du bureau Poirier Rivest avocats**

**Directeur des affaires juridiques de
la Commission des normes du travail
du Québec**

M^e Poirier a été admis au Barreau du Québec en 1977. Il est également membre de l'Ordre des conseillers en relations industrielles (CRIA). Il a entrepris sa profession à titre d'avocat au ministère de la Justice du Québec comme spécialiste en droit immobilier et en droit de l'expropriation. En 1982, il s'est joint à la Commission des normes du travail comme avocat plaideur développant ainsi une expertise en droit du travail et en droit civil. En 1985, il devient directeur aux affaires juridiques de la Commission au bureau de Montréal.

De 1997 jusqu'à ce jour, il est directeur des affaires juridiques de la Commission. M^e Poirier a également été nommé président-directeur général par intérim de la Commission en juillet 1997, poste qu'il occupera jusqu'au début de l'année 1998.

M^e Poirier a également été membre du Comité sur les régies du Barreau de Montréal. Il a enseigné à l'École de formation professionnelle du Barreau du Québec. En 1994, il a été nommé, par le gouvernement du Québec, administrateur provisoire du Comité paritaire de l'industrie du verre plat pour un mandat d'un an. M^e Poirier est un conférencier recherché. Il est l'auteur de nombreux textes de conférences spécialisés en droit du travail touchant l'application de la *Loi sur les normes du travail*.

Hélène Fréchette, avocate
Direction des affaires juridiques du Centre de Québec
de la Commission des normes du travail
du Québec

M^e Fréchette a été admise au Barreau du Québec en 1983. Elle a exercé en pratique privée pendant un an. En 1984, elle est entrée au service de la Société des traversiers du Québec. Elle a agi principalement en relations de travail pour cet organisme jusqu'en 1990.

En 1990, elle a amorcé sa carrière dans la fonction publique québécoise à titre d'avocat plaideur à la Direction des affaires juridiques du Secrétariat général du Conseil du trésor. Les fonctions qu'elle a exercées jusqu'en juin 2002 consistaient essentiellement à représenter tous les ministères et organismes de la fonction publique en matière de relations de travail, devant les tribunaux administratifs.

Elle est entrée au service de la Direction des affaires juridiques de la Commission des normes du travail en juin 2002, à titre d'avocat plaideur au bureau de Québec, et collabore également avec le Comité de mise en œuvre des dispositions sur le harcèlement psychologique au travail.

AVANT-PROPOS

Le harcèlement psychologique a fait l'objet de nombreux ouvrages et articles au cours des dernières années. Dans le cadre des nouvelles protections législatives prévues par la *Loi sur les normes du travail*, nous avons voulu faire une analyse des concepts jurisprudentiels développés par plusieurs forums judiciaires, ayant souvent des mandats très différents l'un de l'autre. Nous abordons aussi les réflexions gouvernementales, certes influencées par de tels concepts, ainsi que les initiatives instaurées par certains pays européens. Finalement, nous proposons une certaine interprétation de ces nouvelles dispositions compte tenu des objectifs du législateur élaborés à la suite de ses réflexions gouvernementales.

Le constat est éloquent : les décideurs et plaideurs auront devant eux des balises déjà établies leur permettant de développer une approche objective de la question. Cet ouvrage est bien sommaire, il effleure le sujet compte tenu de l'étendue de la question. Cependant, s'il permet une compréhension rapide et simple de la problématique nous aurons atteint notre but.

Nous avons ajouté au texte principal les dispositions législatives en matière de protection contre le harcèlement ainsi que l'interprétation de la Commission des normes pour chacune. Finalement, nous avons incorporé deux autres textes sur la question, l'un portant sur les politiques de prévention suggérées aux entreprises pour prévenir le harcèlement au travail, l'autre sur les mécanismes d'enquête de la Commission, particulièrement en fonction des pouvoirs qui lui sont conférés en cette matière.

Nous voudrions remercier madame Francine Martel-Vaillancourt, présidente-directrice générale de la Commission des normes du travail qui a permis la publication de cette étude. Son enthousiasme et son dynamisme ont permis, comme dans de nombreux autres

dossiers à la Commission, de rendre ce projet réalisable. Madame Brigitte Pelletier, vice-présidente aux communications, à la recherche et à la qualité, et son équipe ont agi, comme toujours, avec efficacité dans le processus de publication.

Nous remercions également l'ensemble des avocats de la Direction des affaires juridiques de la Commission des normes du travail. Leurs commentaires judicieux et les nombreuses « joutes verbales informelles au bureau » ont certes permis de rendre plus compréhensible et plus accessible cet ouvrage. À cet égard, nous avons la chance de compter sur des procureurs talentueux et dévoués à leurs tâches et qui sont d'ailleurs parmi les artisans de ce nouveau concept développé en droit du travail et s'articulant autour du respect à la dignité et l'intégrité du salarié.

Nous sommes plus spécialement reconnaissants aux personnes suivantes qui nous ont fait part de leurs précieux commentaires. D'abord, Me Hélène Fréchette, qui est d'ailleurs coauteur d'un des textes produits en annexe au présent livre, ensuite, Mes Isabelle Dupuis, Johanne Tellier, Claudia Dao et André Goulet nous ont offert leurs commentaires toujours pertinents et constructifs. Enfin, n'eût été du travail précis et ordonné de mesdames Renée Melançon, technicienne en droit, et Sylvie Jobin et Lorraine Reid, nos collaboratrices, un tel ouvrage n'aurait pu exister.

Me Guy Poirier
Me Robert L. Rivest

LES NOUVELLES NORMES DE PROTECTION EN CAS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL : UNE APPROCHE MODERNE

TABLE DES MATIÈRES

Les nouvelles normes de protection en cas de harcèlement
psychologique au travail : une approche moderne

Guy Poirier et Robert L. Rivest 1

Le harcèlement psychologique – une question
de responsabilisation

Guy Poirier 97

Les mécanismes d'enquête à la Commission des normes
du travail

Robert L. Rivest et Hélène Fréchette 109

Les nouvelles normes de protection en cas de harcèlement psychologique au travail : une approche moderne*

Guy Poirier et Robert L. Rivest

INTRODUCTION	5
PARTIE 1- RÔLES ET FONCTIONS DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL DANS LE CADRE DES NOUVELLES NORMES	6
Chapitre 1- Le mandat général de l'organisme	7
Chapitre 2- La nouvelle mission qui lui a été confiée	10
PARTIE 2- LE HARCELEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL : ÉMERGENCE D'UNE NOUVELLE PROBLÉMATIQUE	10
Chapitre 1- Évolution du monde du travail	10
Chapitre 2- Les recours existant au Québec	13
1. Le <i>Code civil du Québec</i>	14
2. La <i>Charte des droits et libertés de la personne</i>	16
3. Les conventions collectives	22

* Ce texte a également été publié dans *Développements récents en droit du travail (2004)*, Service de la formation permanente du Barreau du Québec, vol. 205, Éditions Yvon Blais, 2004, p. 155.

4. Les dispositions législatives en santé et sécurité au travail	28
5. La <i>Loi sur les normes du travail</i>	32
6. Constat	37
Chapitre 3- Les recours existant ailleurs	38
1. Au Canada	38
2. En Europe.	38
a) La France.	38
b) La Belgique.	42
c) Le Conseil de l'Europe	48
3. Une problématique préoccupante en pays industrialisés	52
PARTIE 3- L'APPROCHE DU LÉGISLATEUR QUÉBÉCOIS	52
Chapitre 1- Une réflexion préalable nécessaire.	52
1. Le mandat du comité interministériel.	53
2. L'identification des formes de harcèlement psychologique au travail	53
3. Les recommandations du comité.	55
Chapitre 2- La solution québécoise	56
1. La définition – une approche moderne	56
2. Les différentes composantes de la définition	57
a) Le caractère vexatoire	57
b) La répétition	59
c) Le caractère hostile ou non désiré.	59
d) L'atteinte à la dignité, à l'intégrité psychologique ou physique.	61

e) Un milieu de travail néfaste	62
f) Une seule conduite grave	62
3. Une nouvelle norme de protection en milieu de travail impliquant des droits et des obligations.	63
a) Les droits	63
b) Les obligations	64
c) Les mesures et politiques de l'entreprise	66
4. Une norme de protection exigeant l'utilisation de critères objectifs	67
a) Une identification complexe	67
b) Des balises jurisprudentielles déjà établies et connues	68
5. Le recours prévu à la <i>Loi sur les normes du travail</i>	70
a) L'étendue de la protection	71
b) La plainte.	71
c) L'enquête	72
d) La médiation	73
e) La judiciarisation.	74
6. Les pouvoirs de la C.R.T. à la suite d'une plainte de harcèlement psychologique	75
CONCLUSION	76
ANNEXE – Interprétation des dispositions en matière de harcèlement psychologique	81

INTRODUCTION

Dire que les conditions de travail en pays industrialisés ont évolué est un euphémisme. Graduellement, les tâches exigeant un effort physique diminuent au profit de celles exigeant un haut degré de concentration et d'analyse intellectuelle impliquant généralement le travail d'équipe. La société de loisirs, prédite il y a quelques décennies, s'est plutôt orientée sous le signe de la compétitivité et de l'augmentation des heures de travail pour ceux ayant déjà un emploi régulier tout en favorisant le travail atypique.

En corollaire, on constate une dégradation inquiétante de la santé mentale au travail. Aux États-Unis, un travailleur sur dix souffre de dépression, d'anxiété, de stress ou de surmenage et risque, de ce fait, l'hospitalisation et le chômage¹. Le coût social et organisationnel est considérable : ainsi, les problèmes de santé mentale ont coûté entre 3 % et 4 % de leur PIB aux pays de l'Union européenne. Aux États-Unis, les dépenses publiques associées à la dépression se situent entre trente et quarante-quatre milliards de dollars. Le Bureau International du Travail évalue que ce phénomène engendre une perte annuelle pour ce pays d'environ 200 millions de journées de travail².

Une analyse de Santé Canada publiée en 1998 établit que, pour un fardeau total de 14,4 milliards de dollars, les problèmes de santé mentale constituent une des maladies les plus coûteuses au pays. Dans cette même étude, la perte de productivité associée à la dépression et à la détresse à court terme a été évaluée à six milliards de dollars. Au Québec, les indemnités en remplacement de revenu versées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail

-
1. P. GABRIEL, M.R. LIIMATAINEN, *Mental Health in the Workplace*, Rapport du Bureau International au Travail (B.I.T.) sur la santé mentale au travail en Allemagne, aux États-Unis, en Finlande, en Pologne et au Royaume-Uni, Genève, octobre 2000.
 2. Angelo SOARES, CRHA, *La santé mentale au travail : s'attaquer aux sources du problème*, Revue Effectif septembre-octobre, 2003, vol. 6, n° 4, p. 24.

(C.S.S.T.) associées à la dépression, à l'anxiété et à d'autres problèmes de santé mentale ont grimpé en flèche³.

Devant un tel constat, dans une approche axée sur la prévention, la Commission des normes du travail (C.N.T.) s'est vu octroyer une nouvelle juridiction en matière de protection contre le harcèlement. Ces normes de protection et les recours qui en découlent ont été sanctionnés en décembre 2002. Ils entreront en vigueur le 1^{er} juin 2004. Pour la première fois, le législateur québécois établit une définition du harcèlement au travail décrit comme étant « 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 »⁴.

La présente analyse se veut un bref survol de la question et des impacts de telles normes de protection dans le monde du travail. Nous aborderons brièvement en quoi consistent les fonctions et la mission de la C.N.T. et le nouveau mandat qui lui est dévolu en la matière. Puis nous analyserons la situation actuelle, tant au niveau de l'émergence de la problématique que sur son aspect légal. Nous nous pencherons sur certaines initiatives européennes pour contrer ce phénomène. Nous aborderons la solution québécoise retenue, impliquant une approche préventive. Finalement, nous concluons avec les impacts de telles normes dans le milieu du travail en général et plus particulièrement auprès des différentes instances appelées à se prononcer sur les cas de harcèlement psychologique au travail.

PARTIE 1

RÔLES ET FONCTIONS DE LA COMMISSION

La mission première de la C.N.T. est de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes prévues à la *Loi sur les normes du travail* (L.N.T.)⁵. Depuis 1980, ces normes se sont graduellement

3. Isabelle BLAIS et Rhéaume PERREAULT, *Les recours judiciaires en matière de harcèlement psychologique*, Revue Effectif, septembre-octobre 2003, vol. 6, n° 4, p. 36.

4. Art. 81.18 *Loi sur les normes du travail*, L.R.Q., c. N-1.1. (notons, comme nous le verrons plus spécifiquement, qu'une seule conduite grave peut constituer un harcèlement psychologique au sens de la Loi).

5. L.R.Q., c. N-1.1.

étendues, tant dans leur diversité que vis-à-vis de la clientèle touchée, pour constituer maintenant un véritable filet social et économique pour la population québécoise. La L.N.T. impose ainsi à près de 178 000 employeurs, soit plus de 93 % de l'ensemble des entreprises au Québec, des conditions de travail d'ordre public devant être respectées⁶. Par le fait même, plus de 2,8 millions de salariés québécois bénéficient de mesures de protection, allant de conditions de base comme le salaire et les vacances, à celles de préoccupations très actuelles comme les congés familiaux. Ces normes ont un impact considérable puisqu'elles constituent pour plus de 1,6 million de salariés leur seul véritable contrat écrit pour encadrer leurs conditions de travail⁷.

Chapitre 1- Le mandat général de l'organisme

Pour accomplir cette mission, le législateur québécois lui a confié cinq responsabilités spécifiques :

- 1^o informer et renseigner la population quant aux normes ;
- 2^o informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et obligations prévus à la Loi ;
- 3^o transmettre au ministre du Travail ses recommandations, s'il y a lieu, sur l'application de la Loi ;
- 4^o recevoir les plaintes des salariés ; et,
- 5^o offrir aux salariés et employeurs un service de médiation leur permettant de régler à leur satisfaction leur litige.⁸

La C.N.T. n'est pas un tribunal, elle ne rend pas de décision judiciaire ou quasi judiciaire ; elle est l'organisme qui est chargé de voir à l'application des normes prévues à la L.N.T.

6. Commission des normes du travail, *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, gouvernement du Québec, juin 2003, p. 8.

7. *Ibid.*

8. Art. 5 L.N.T.

Elle reçoit les plaintes de salariés. En matière pécuniaire et, prochainement, en matière de recours à l'encontre d'un harcèlement psychologique⁹, elle fait enquête sur réception de telles plaintes¹⁰.

Quatre recours distincts sont prévus à la L.N.T. En matière de réclamation pécuniaire, le forum compétent est constitué des tribunaux de droit commun ; la Cour du Québec ou la Cour supérieure selon le montant en litige. Dans les trois autres cas (pratiques interdites, congédiement sans cause juste et suffisante et recours à l'encontre d'un harcèlement), la Commission des relations du travail (C.R.T.) est saisie du litige.

À la suite de l'enquête concernant une plainte pécuniaire, si elle est d'avis qu'une somme d'argent est due par l'employeur, la C.N.T. lui adresse un avis de réclamation à payer dans les vingt jours. Si cette réclamation n'est pas acquittée dans le délai imparti, l'employeur pourra faire l'objet d'une poursuite par la C.N.T. devant les cours civiles. Elle agit alors en son nom personnel et pour le compte du salarié¹¹. Elle fournit le support de représentation au salarié devant les instances judiciaires.

Dans le cas des recours pour pratique interdite¹² ou pour congédiement sans cause juste et suffisante¹³, aucune enquête n'est effectuée par la C.N.T. Cependant, l'organisme offre un service de médiation qui permet aux parties de régler leur litige sans avoir recours à un décideur¹⁴.

Lorsque cette médiation ne permet pas de régler le litige, la plainte du salarié est alors acheminée à la C.R.T., le tribunal spécialisé compétent à rendre des décisions tant sur les rapports collectifs du travail (*Code du travail*) qu'en vertu de la L.N.T.

9. Art. 123.8 L.N.T.

10. Art. 98 et s. L.N.T. Elle peut également faire enquête de sa propre initiative (art. 104). Sur les pouvoirs de la C.N.T., voir Sylvain LEFEBVRE, Isabelle PARADIS et Robert L. RIVEST, « La Commission des normes du travail : ses pouvoirs et compétences en matière de processus d'enquête et d'intervention judiciaire », dans *Développements récents en droit du travail*, vol. 190, Service de la formation permanente du Barreau du Québec, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003.

11. *Maltais c. Corporation du Parc régional du Mont Grand-Fonds inc.*, D.T.E. 2002T-385 (C.A.).

12. Art. 122 à 123.5 L.N.T.

13. Art. 124 à 131 L.N.T.

14. Art. 123.3 et 125 L.N.T.

La C.N.T. offre alors un service de représentation au salarié qui poursuit sa plainte devant cet organisme quasi judiciaire¹⁵. Ces services sont entièrement gratuits.

Notons que lorsque la plainte est transférée à la C.R.T., cette dernière prévoit également, avant audition, un service de conciliation¹⁶. Si cette deuxième tentative échoue, la C.R.T. procédera à l'audition et rendra une décision sur le litige soumis.

La C.N.T. n'est pas un organisme budgétaire du gouvernement, c'est-à-dire qu'elle ne reçoit pas de ce dernier son budget de fonctionnement. Elle finance l'entièreté de ses activités à partir des sommes recueillies par une cotisation sur la masse salariale de l'employeur¹⁷ ainsi que par la somme forfaitaire de 20 % qu'elle réclame lors de poursuite judiciaire en réclamation pécuniaire.

La C.N.T. assume pleinement son mandat d'information. Annuellement, elle reçoit plus de 500 000 demandes de renseignements par téléphone. Elle fournit également des renseignements via son site Internet et par ses différents bureaux régionaux¹⁸. De plus, elle effectue plusieurs campagnes d'information et de sensibilisation en plus d'être présente sur le territoire auprès de la population.

La C.N.T. reçoit plus de 30 000 plaintes annuellement de salariés qui s'estiment lésés par leur employeur, dont 25 000 pour des infractions de types pécuniaires et 5 000 pour l'exercice d'un recours de pratique interdite ou de congédiement sans cause juste et suffisante¹⁹.

Sur les 25 000 plaintes de nature pécuniaire reçues à la C.N.T., environ 84 % se règlent au niveau de l'enquête et 16 % restantes feront l'objet d'une poursuite devant les cours civiles²⁰. Quant aux 5 000 plaintes de recours pour pratique interdite ou congédiement sans cause juste et suffisante, la Commission des normes du travail en règle 65 % au stade de la médiation et 35 % sont acheminées à la C.R.T. et feront l'objet d'une représentation par les avocats de la C.N.T.²¹.

15. Art. 123.5 et 126.1 L.N.T.

16. Art. 121 à 123 *Code du travail*, L.R.Q., c. C-27.

17. Soit 0,08 % de la masse salariale de chaque entreprise.

18. *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, op. cit., note 6, p. 18.

19. *Ibid.*, p. 24.

20. *Ibid.*, p. 27.

21. *Ibid.*, p. 30 à 32.

Chapitre 2- La nouvelle mission qui lui a été confiée

La C.N.T. a ainsi développé depuis plus de vingt ans une expertise en relations de travail en matière d'enquête, de médiation et de représentation devant les tribunaux de droit commun et spécialisés.

Dans nombre de cas de congédiement déguisé ou de plainte pour pratique interdite, comme nous le verrons plus loin, la C.N.T. est appelée à analyser et traiter des situations où se retrouvent des formes de harcèlement au travail.

Dans ce contexte, il était tout indiqué de confier à la C.N.T. l'application des nouvelles normes en matière de harcèlement psychologique.

PARTIE 2

LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL : ÉMERGENCE D'UNE PROBLÉMATIQUE

Chapitre 1- Évolution du monde du travail

Depuis le début des années 1980, le rythme des changements dans le monde du travail s'est accéléré de façon marquée. On n'a qu'à penser au libre-échange, à la mondialisation, à la restructuration économique des pays industrialisés et celle des grands ensembles économiques de production. S'ajoutent à ces profonds changements, les nouvelles technologies de l'information et de la communication bouleversant le rythme d'apprentissage des connaissances.

Ces changements accélérés posent avec encore plus d'acuité la problématique de l'organisation du travail. En effet, les règles actuelles régissant le monde du travail tendent à imposer au travailleur des exigences accrues de flexibilité et de productivité, entraînant pour lui une augmentation significative des situations de stress. On note également que le recours par les entreprises à des emplois temporaires ou atypiques²² a proliféré au cours des vingt dernières années. Ceci

22. L'emploi salarié à temps plein sera surpassé par le travail atypique dans moins de vingt ans d'après F. Normand qui évoque ainsi les conclusions de l'étude réalisée sur le sujet par le ministère du Travail et rendue publique, en mai 1998, dans la revue *Le Marché du travail*. L'emploi atypique est souvent associé à la précarité. Il s'agit là d'un concept à dimensions multiples qu'il conviendrait de

augmente la vulnérabilité à la perte d'emploi tout en élevant le niveau d'insécurité ressenti par un nombre croissant de salariés²³.

Le travailleur, qu'il soit syndiqué ou non, est par conséquent appelé à s'investir davantage au travail, voire à s'y surinvestir. Il répond alors aux appels et aux attentes d'engagement qui lui sont transmis par son employeur. Le danger est que, pour l'individu, la seule véritable valorisation passe par la reconnaissance au travail. C'est ainsi que le travail peut prendre pour l'individu une dimension identitaire plutôt que de demeurer un instrument d'accomplissement.

L'ensemble de ces composantes contribue à accroître la fragilité des travailleurs et à augmenter la fréquence d'incidents liés à des situations dites de harcèlement psychologique. Les conséquences sont importantes tant à l'égard du travailleur qu'à l'égard de l'entreprise. En effet, les coûts de la violence psychologique au travail peuvent représenter des sommes importantes²⁴.

À cet égard, il est pertinent de souligner que, pour Chappel et DiMartino, « les liens qui existent entre stress et violence au travail ont déjà été largement démontrés », la violence comprenant alors aussi bien des comportements psychologiques que physiques. Ces auteurs ajoutent que des actes mineurs en soi peuvent constituer, lorsqu'ils se répètent, une forme grave de violence, comme dans les cas de brimades, de persécutions collectives ou de harcèlement sexuel²⁵.

On constate, depuis le milieu des années 1990, une sensibilisation de plus en plus importante à l'égard de ce phénomène. Les recherches et les publications sur le sujet sont de plus en plus

spécifier : « – l'incertitude quant à la durée du travail ou de l'emploi ; – la faiblesse ou l'absence de contrôle sur l'organisation du travail ; – la faiblesse ou l'absence relative de protection sociale (avantages sociaux, convention collective, normes minimales de travail, *Code du travail*) ; – la faiblesse de la rémunération dans un contexte social donné⁹¹ », Nicole MORNEAU, Direction des études et des politiques, *Violence ou harcèlement psychologique au travail ? Problématique*, ministère du Travail du Québec, 21 mai 1999 ; voir également Jean BERNIER, Guylaine VALLÉE, Carol JOBIN, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle*, 2003, ministère du Travail.

23. D. CHAPPEL, V. DiMARTINO, *Violence at Work*, International Labor Office, Genève, 1998, p. 40.

24. Nicole MORNEAU, *op. cit.*, note 22, p. 11.

25. D. CHAPPEL et V. DiMARTINO, *La violence au travail*, Bureau international du travail, Genève, 2000, dans Nicole MORNEAU, précité, note 22, p. 7.

nombreuses. On n'a qu'à consulter les diverses rubriques qui en traitent sur Internet pour s'en rendre compte.

Cette préoccupation découle des effets dévastateurs de la violence au travail. Elle a des répercussions tant au plan physique qu'au plan psychologique. Elle peut être source de stress, d'anxiété, de dépression, de baisse de l'estime de soi²⁶. Elle crée un sentiment d'incompétence, d'insatisfaction de la vie, de vulnérabilité et même de culpabilité. Les effets sur la santé sont même, parfois, tangibles : maux de tête, troubles de sommeil, désordres gastro-intestinaux, nausées, fatigue, etc.²⁷. Évidemment la gravité de l'impact de la violence varie selon la nature de la relation entre la victime et son agresseur. Dans un contexte de subordination économique et hiérarchique reliée au travail, on comprend l'importance d'établir des barrières de protection.

Le harcèlement ne limite pas ses effets à la seule victime. Il peut se répercuter éventuellement sur les autres personnes dans le même milieu de travail. On peut alors assister à une reproduction de la conduite déviante ; celui qui harcèle adopte alors un comportement similaire avec d'autres employés de la même organisation. Il peut également y avoir contagion, le comportement de celui qui harcèle est alors imité par d'autres personnes de l'environnement de travail. Le climat de travail devient alors tendu, corrompu, désagréable, anémique, irritant et suspicieux²⁸.

De plus, la victime peut voir sa santé mentale perturbée. On pense alors à des troubles psychiques ou à des états affectifs d'intensité et de gravité variables²⁹.

Comme nous le soulignons, les conséquences de la violence sur le milieu de travail sont importantes en matière de coûts et de

26. *Rapport Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, ministère du Travail, 14 mai 2001, gouvernement du Québec, p. 32. On a déjà vu que le harcèlement psychologique pouvait accroître le niveau de stress et qu'un milieu de travail où il y avait un niveau élevé de stress était plus vulnérable au déclenchement d'incidents de harcèlement. La hausse du niveau de stress a un coût financier élevé pour les organisations, surtout si l'on se réfère aux résultats de certaines recherches rappelées par Moyson, à savoir que « les entreprises américaines dépensent entre 25 % et 60 % de leurs bénéfices bruts en frais médicaux destinés à couvrir les effets néfastes du stress. Ce phénomène aurait quadruplé ces cinq dernières années (p. 34, 35 et 58).

27. *Ibid.*

28. *Ibid.*

29. *Ibid.*

productivité pour l'entreprise : roulement de personnel, baisse de productivité, absentéisme, affaiblissement de la motivation au travail, diminution de la qualité du service offert à la clientèle, etc.

De plus, la hausse des demandes d'invalidité associées à des problèmes psychologiques est considérable³⁰.

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (C.S.S.T.), dans le cadre de son mandat de prévention et de réparation, a identifié récemment que la santé mentale au travail constitue une problématique en émergence³¹. Les réclamations et indemnités faites à la C.S.S.T. pour des lésions psychologiques ont monté en flèche ; le nombre de telles lésions indemnisées est passé de 530 à 994 entre 1990 et 1997. Les dépenses annuelles en indemnités de remplacement de revenu ont augmenté de 1,5 à 5,1 millions de dollars³².

Aucun pays industrialisé n'échappe au phénomène. Déjà, certains pays européens, comme la France et la Belgique, ont mis de l'avant des législations qui en traitent et le sanctionnent. Nous reviendrons un peu plus en détail sur les particularités de ces législations lors de l'analyse des dispositions existantes dans les législations étrangères.

Chapitre 2- Les recours existant au Québec

En prélude à l'analyse plus approfondie des nouvelles dispositions en matière de harcèlement au travail, il est essentiel de préciser que la responsabilité de l'employeur, eu égard au droit existant, est déjà reconnue. L'employeur se doit de protéger la santé, la sécurité, l'intégrité et la dignité de l'ensemble de ses salariés. En effet, que ce soit par l'application de certaines dispositions législatives, de politique organisationnelle interne ou tout simplement des devoirs des parties en matière contractuelle, les tribunaux ont déjà eu à confirmer cette responsabilité.

Notamment, le *Code civil du Québec*, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*³³ et la *Charte des droits et libertés de la personne*³⁴

30. *Ibid.*, p. 36.

31. *Ibid.*, p. 71 ; voir aussi A. SOARES, *op. cit.*, note 2, p. 24.

32. I. BLAIS et R. PERREAULT, *op. cit.*, note 4, p. 37.

33. L.R.Q., c. A-3.001.

34. L.R.Q., c. C-12.

obligent l'employeur à protéger la santé, la sécurité, l'intégrité physique et la dignité de l'ensemble de ses salariés³⁵.

1. *Le Code civil du Québec*

Le *Code civil du Québec* formule des règles de droit applicables à l'ensemble des citoyens. L'article 7 du *Code civil du Québec* précise :

Art. 7. Aucun droit ne peut être exercé en vue de nuire à autrui ou d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi.

Le détenteur d'un droit doit l'exercer raisonnablement. Il n'est pas nécessaire d'établir une intention malveillante pour engager sa responsabilité³⁶. Un geste impulsif, inconsidéré, dommageable et déraisonnable peut être réprimé par les tribunaux en fonction d'une telle disposition. En matière contractuelle, ce concept a été clairement appliqué en relation d'emploi. La « malice » de l'employeur n'a pas à être prouvée pour conclure à l'abus de droit³⁷.

Dans la majorité des cas en relations du travail, l'abus de droit auquel fait référence cet article est interprété dans le cadre d'une rupture d'emploi. Cependant, plusieurs fins abruptes d'emploi constituent le prolongement de l'exercice abusif, excessif ou déraisonnable de l'autorité de l'employeur³⁸.

Un employeur qui modifie unilatéralement les conditions de travail de son employé³⁹ ou qui le force à accepter un poste subalterne abuse de son droit et manque à son devoir d'agir équitablement⁴⁰. Son autorité ne lui permet pas d'émettre des propos vexatoires sans fondement, d'injurier son employé ou d'adopter à son égard une attitude

35. Voir notamment Robert DUPONT, *La violence au travail*, communication dans le cadre d'une journée portant sur le thème, *La violence au travail. Vers la tolérance zéro*, Insight Information inc., Insight Press, Toronto, 16 avril 1996, p. 239-261.

36. *Houle c. Banque Canadienne Nationale*, [1990] 3 R.C.S. 122, 151, 154.

37. *Langlois c. Farr Inc.*, [1988] R.J.Q. 2682 (C.A.).

38. Yves PICARD, Charles BROCHU, *Droits et libertés de la personne en milieu de travail*, CCH (feuilles mobiles), par. 33-540.

39. *Farber c. Compagnie Trust Royal*, [1997] 1 R.C.S. 846.

40. *Bédard c. Capital (Le maître courtier inc.)*, J.E. 94-1198 (C.S.), D.T.E. 94T-814 (C.S.). Règlement hors cour, C.A., n° 500-09-000810-945, 1998-02-18.

de mépris forçant finalement ce dernier à démissionner⁴¹. Dans la même optique, celui qui impose une mesure disciplinaire disproportionnée par rapport à la faute commise abuse de ses droits⁴².

Dans bien des cas, les situations décrites par les tribunaux démontrent qu'il y a atteinte à la dignité de l'employé bien avant la résiliation du lien d'emploi. Ces cas constituent indéniablement une forme de harcèlement à réprouver⁴³.

Le droit de gérance de l'employeur n'est pas absolu. Il doit s'exercer raisonnablement, ce qui implique nécessairement le respect de la dignité du travailleur.

Le *Code civil du Québec* prévoit d'ailleurs à l'article 2087 :

Art. 2087. L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et *la dignité du salarié*. (Nos italiques)

Le contrat de travail oblige l'employeur à maintenir les conditions de travail établies à l'embauche et à fournir le cadre approprié pour son exécution. Cette obligation implique notamment qu'il doit prendre les mesures nécessaires pour éliminer les sources de tension entre employés dans l'entreprise⁴⁴.

Un travailleur qui voit un manquement de son employeur à cet égard et qui, de ce fait, en subit un préjudice, peut se pourvoir en dommages contre ce dernier⁴⁵.

Il doit, pour ce faire, être représenté par un avocat ou agir lui-même personnellement devant les tribunaux de droit commun. Le coût de la représentation lui incombant personnellement, il doit

41. *Drolet c. Charron*, [2003] R.J.Q. 2947 (C.S.). Inscription en appel, C.A., n° 500-09-013888-037, 2003-01-28.

42. *Labarre c. Spiro Mega inc.*, J.E. 2002-1275 (C.S.), D.T.E. 2001T-640 (C.S.). Inscription en appel, C.A., n° 500-09-011223-013, 2001-07-16. Appel rejeté le 2003-10-02. (Notons dans cette affaire que l'employé était également actionnaire minoritaire de l'entreprise).

43. Y. PICARD, C. BROCHU, *op. cit.*, note 38, p. 31,006.

44. *Roy c. Caisse populaire de Thetford Mines*, [1991] R.J.Q. 2693 (C.S.), p. 2701.

45. *Ibid.*

évaluer et décider si le remède recherché justifie l'importance des dépenses reliées à l'exercice de ses droits. Les nouvelles dispositions prévues à la L.N.T. permettent donc de faire respecter ces droits par un mécanisme contournant de telles contraintes.

Par le biais de l'article 2087 C.c.Q., il demeure que les tribunaux ont depuis longtemps reconnu que l'employeur doit fournir un milieu sain impliquant un environnement de travail exempt de violence psychologique, libre de harcèlement. Il doit traiter le salarié avec respect et prendre les mesures nécessaires pour protéger sa dignité⁴⁶.

Comme le souligne la juge Rivet⁴⁷, ce devoir de protection sous l'article 2087 C.c.Q. participe de la même finalité que ceux prévus par la conjugaison des articles 4, 10 et 16 de la *Charte des droits et libertés de la personne*⁴⁸ (Charte québécoise) que nous aborderons.

2. La Charte des droits et libertés de la personne du Québec

Parmi les dispositions législatives prévoyant une protection en matière de harcèlement, la Charte est, croyons-nous, sous-estimée. Elle constitue pourtant une arme redoutable pour contrer le harcèlement, notamment par l'effet de l'article 52 de cette Loi. Cet article mentionne :

Aucune disposition d'une loi, même postérieure à la Charte, ne peut déroger aux articles 1 à 38, sauf dans la mesure prévue par ces articles, à moins que cette loi n'énonce expressément que cette disposition s'applique malgré la charte.⁴⁹

Cette disposition accorde donc à la Charte une préséance sur toute autre règle de droit, ce qui lui confère un statut « quasi constitutionnel »⁵⁰.

D'autre part, elle offre une vaste protection contre toute atteinte à l'intégrité de la personne et à sa dignité, et ce, en tous lieux et non

46. *Lavallière c. Tricot Richelieu*, D.T.E. 97T-1596 (C.S.) ; *C.D.P.D.J. c. 140998 Canada inc.*, J.E. 2002-1901 (T.D.P.Q.), D.T.E. 2002T-991 (T.D.P.Q.).

47. *Ibid.*

48. *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c. C-12.

49. *Ibid.*, art. 52.

50. *Béliveau St-Jacques c. Fédération des employées et employés du service public inc.*, [1996] 2 R.C.S. 345 ; *Québec (C.D.P.D.J.) c. Montréal (Ville de)*, [2000] 1 R.C.S. 665.

seulement dans les cas de discrimination spécifiquement prévus à l'article 10 de la Charte. Enfin, la Charte québécoise aménage, pour la victime, des voies de recours spécifiques qui peuvent, dans certains cas, être avantageuses⁵¹.

L'article 1 de la Charte mentionne :

Art. 1. Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.

L'article 4 prévoit que :

Art. 4. Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

La jurisprudence a clairement établi que ces protections générales, s'appliquant en milieu de travail, ne se limitent pas aux situations spécifiquement énoncées à l'article 10.1 de cette même Charte⁵².

Le droit d'un employé à la sauvegarde de sa dignité implique, pour l'entreprise, l'obligation de fournir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement. La Cour d'appel a confirmé que l'atteinte au droit à la dignité peut, à elle seule, engendrer la responsabilité des auteurs en milieu de travail⁵³.

Dans l'affaire *West-Island Teachers' Association*, elle confirme que l'exclusion et le harcèlement exercés par le syndicat à l'égard de certains membres dissidents engage sa responsabilité⁵⁴. La Cour d'appel a confirmé récemment que les tribunaux de droit commun ont compétence pour entendre un tel litige compte tenu de l'impossibilité des salariés victimes de harcèlement d'exercer leur recours par voie de grief⁵⁵. Pour ce motif, cette décision se comprend, bien qu'elle soit à contre-courant des enseignements de la Cour suprême en la

51. Christian BRUNELLE, « La protection quasi constitutionnelle contre le harcèlement », dans *Développements récents en droit du travail*, Service de la formation permanente du Barreau du Québec, vol. 134, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2000.

52. Y. PICARD et C. BROCHU, *op. cit.*, note 38, p. 10,953.

53. *West-Island Teachers' Association c. Nantel*, [1988] R.J.Q. 1569 (C.A.).

54. *Op. cit.*, note 53, p. 1573 ; *Dufour c. Syndicat des employées et employés du Centre d'accueil Pierre St-Joseph Triest (C.S.N.)*, [1999] R.J.Q. 2674 (C.S.) ; *Blanchet c. Corneau*, [1985] C.S. 299.

55. *Shermag Inc. c. Beaulieu*, D.T.E. 2003T-249 (C.A.).

matière⁵⁶. Il sera intéressant de suivre la réflexion judiciaire sur la question puisque depuis janvier 2004, la C.R.T. peut intervenir sous tout manquement d'obligations prévues à l'article 47.2 du *Code du travail* incluant toute forme de discrimination⁵⁷. L'élargissement de la portée d'un tel article conjugué aux nouvelles normes de protection prévues à la L.N.T. font en sorte, croyons-nous, que l'arbitre aura maintenant pleinement juridiction en la matière.

À l'égard de poursuites judiciaires en dommages-intérêts devant les tribunaux de droit commun, plusieurs décisions confirment l'application d'une telle protection en situation d'emploi lors de congédiement abusif⁵⁸ ou de mise à la retraite d'un salarié contre sa volonté⁵⁹.

Une suspension arbitraire et non justifiée peut également porter atteinte à la dignité de l'employé⁶⁰. Dans certains cas, une suspension, même justifiée comme protection des intérêts de l'entreprise, peut porter atteinte à la dignité du salarié⁶¹.

-
56. *Weber c. Ontario Hydro*, [1991] 2 R.C.S. 929 ; *Nouveau-Brunswick c. O'Leary*, [1995] 2 R.C.S. 967 ; *Parry Sound (District), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*, Cour suprême 18 septembre 2003, 2003 CSC 42 ; *Isidore Garon Ltée c. Tremblay*, C.A., n° 500-09-003505-010, 9 décembre 2003 ; *Syndicat national des employés de garage du Québec inc. (C.S.D.) c. Filion et frères (1976) inc.*, C.A., n° 200-09-003550-016 9 décembre 2003.
57. L'article 47.2 du *Code du travail*, L.R.Q., c. C-27 prévoit : « 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. » Avant janvier 2004, les recours du salarié, quant à de telles obligations, se limitaient au cas de renvoi et de mesure disciplinaire (art. 47.3). Maintenant, ils peuvent être exercés dans les mêmes délais (art. 116, al. 2 C.t.) en fonction des nouveaux pouvoirs dévolus à la C.R.T. (art. 119 C.T.). Voir Fernand MORIN, Jean-Yves BRIÈRE, *Le droit de l'emploi au Québec*, 2^e édition, Montréal, Wilson & Lafleur, 2003, 1636 pages, p. 1325 ; Robert P. GAGNON, *Le droit du travail du Québec*, 5^e édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, 809 pages, p. 368.
58. *Wilkinson c. Commission scolaire Baldwin-Cartier*, [1994] R.J.Q. 2020 (C.S.) ; *Ugolee c. Hôpital neurologique de Montréal*, J.E. 2001-1276, REJB 2001-25142 (C.Q.).
59. *Lehouillier c. Assurathèque Bernier, Garon, Lemay et ass.*, [2001] R.J.D.T. 658, J.E. 2001-933, REJB 2001-23887 (C.S.).
60. *Tremblay c. Anjou (Ville d')*, [1991] R.J.Q. 1989 (C.S.).
61. *Cabiabman c. Industrielle Alliance*, [2000] R.D.J.T. 504 (C.S.), conf. par REJB 2002-38202 (C.A.) ; requête pour permission d'appeler accueillie à la Cour suprême le 28-08-03, n° 29584.

En plus, en raison de ses objectifs intrinsèques, la Charte prévoit une interdiction formelle de harcèlement à l'encontre d'un groupe ou d'une catégorie de personnes protégées.

L'article 10.1 mentionne :

Art. 10.1 Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10.

Les états protégés énoncés à l'article 10 sont :

- la race
- la couleur
- le sexe
- la grossesse
- l'orientation sexuelle
- l'état civil
- l'âge
- la religion
- les convictions politiques
- la langue
- l'origine ethnique ou nationale
- la condition sociale
- le handicap

De fait, cet article est le prolongement de l'interdiction générale prévue à l'article 4 de la Charte⁶².

Le législateur québécois interdit ainsi le harcèlement relié à un des motifs de distinction illicite visés par la Charte. La notion de harcèlement, au sens de l'article 10.1 de la Charte québécoise, lorsqu'elle s'applique au milieu de travail, constitue essentiellement une manifestation du droit à l'égalité précisé par l'article 16 et interdisant la discrimination en matière d'emploi.

Une discrimination sera le résultat d'une distinction, d'une exclusion ou d'une préférence fondée sur l'un des états ci-haut énoncés. Malgré le sens général de l'article 4, et bien que la jurisprudence

62. C. BRUNELLE, *op. cit.*, note 51, p. 180.

reconnaisse qu'une telle protection implique l'interdiction du harcèlement en milieu de travail, on note qu'actuellement la majorité des recours en matière de harcèlement exercés devant le Tribunal des droits de la personne se restreint aux seules questions de discrimination.

Sous l'article 10.1 de la Charte, la personne devra nécessairement démontrer que le harcèlement dont elle a été victime s'est produit en relation avec un des cas de discrimination formellement interdits par l'article 10.

Sur réception d'une plainte⁶³, la Commission des droits de la personne fera enquête et si les conclusions de cette enquête sont qu'il y a eu discrimination, elle pourra demander la réparation appropriée⁶⁴. À défaut de l'obtenir, elle pourra alors en saisir le Tribunal des droits de la personne qui rendra l'ordonnance appropriée, laquelle deviendra exécutoire sur homologation par la Cour supérieure⁶⁵.

À la lecture des cas publiés invoquant le harcèlement, on constate qu'une grande partie des litiges débattus devant les tribunaux se rapportent à une situation d'emploi. Par exemple, une employée, travaillant dans un milieu habituellement réservé aux hommes, ostracisée par ses collègues masculins, s'est vu reconnaître le droit d'exercer un recours sous l'article 10.1 de la Charte⁶⁶. Un supérieur qui est victime de faux propos de ses employés selon lesquels il est homosexuel subit une forme de harcèlement au travail au sens de cet article⁶⁷. Des directives abusives de l'employeur forçant les serveuses d'un restaurant à porter un habillement dégradant ou ayant comme objectif de mettre en évidence leurs caractéristiques sexuelles peut constituer une forme de harcèlement au travail⁶⁸. Des employés

63. L'article 74 de la Charte : La plainte doit être écrite. Elle peut être portée par un groupe ou une association vouée à la défense des droits de la personne avec le consentement de la victime (sauf lorsqu'il s'agit de personnes âgées ou handicapées).

64. La Charte prévoit la possibilité d'entente sur médiation (art. 79).

65. Art. 50 et 130 de la Charte.

66. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Procureur général du Québec*, [1998] R.J.Q. 3397.

67. *Darke c. Moullas*, [1999] R.R.A. 527, J.E. 99-1338, REJB 1999-13436 (C.S.). Inscription en appel, C.A., n° 500-09-008011-991, 1999-04-23.

68. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. 2632 Québec inc.*, J.E. 97-1517 (T.D.P.). Voir également dans le contexte de la L.N.T. : *Kirkham et Bill Edward's Cheers, Cheers Management (Pointe-Claire) Inc.*, [2002]

usant d'un langage à connotation raciste auprès d'un collègue, l'isolant graduellement et l'évitant font du harcèlement à son égard⁶⁹. Le supérieur qui utilise son pouvoir d'autorité pour procéder à des avances ou émet des commentaires embarrassants à connotation sexuelle auprès d'une employée exerce une forme de harcèlement. Cette dernière est autorisée à exercer ce recours prévu par la Charte⁷⁰.

C'est principalement par le biais du recours sous l'article 10.1 de la Charte, que la Cour d'appel du Québec a interprété la notion de harcèlement en milieu de travail⁷¹. La jurisprudence est riche en réflexions sur la question. S'inspirant des propos de la Cour suprême, la Cour d'appel a ainsi déterminé certains critères d'évaluation objectifs permettant d'établir des balises d'application, lesquels seront analysés de façon plus approfondie lorsque nous aborderons les nouvelles normes québécoises applicables.

Cependant, la faiblesse d'un tel recours est, selon nous, de deux ordres. D'une part, dans l'état actuel de la jurisprudence et des recours jusqu'ici entamés, il implique la preuve, en plus du harcèlement, que l'employé touché se trouve dans une des situations protégées par l'article 10 de la Charte. D'autre part, on note qu'en situation d'emploi, les délais de traitement et d'audition sont excessivement élevés, ce qui implique dans bien des cas l'exercice d'autres recours parallèles. Nous assistons alors à une situation de multiplicité de recours impliquant l'intervention de nombreux forums différents dans une approche curative plutôt que préventive : le tribunal de droit commun, le Tribunal des droits de la personne (T.D.P.), la C.R.T. et éventuellement la C.S.S.T. ou la C.L.P.

Bien sûr, il est impossible d'éviter l'implication dans tous les cas de plus d'un forum compte tenu des juridictions respectives et des

R.J.D.T. 314, D.T.E. 2002T-3030 (C.t.), révision judiciaire réglée partiellement hors cour, C.S., n° 500-05-070916-026, 2002-12-09.

69. *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Provigo Distribution inc., division Maxi*, D.T.E. 2002T-1041 (T.P.D.Q.).

70. *Habachi c. Commission des droits de la personne*, [1999] R.J.Q. 2522 (C.A.) ; *Dhawan c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, D.T.E. 2000T-633 (C.A.), conf. D.T.E. 96T-285 (T.P.D.Q.) ; *Commission des droits de la personne du Québec c. Lemay*, [1995] R.J.Q. 1967 (T.D.P.Q.) ; *Commission des droits de la personne c. Marotte*, [1993] R.J.Q. 203 (T.D.P.Q.) ; *Halkett c. Ascofigex inc.*, [1986] R.J.Q. 2697 (C.S.) ; *Commission des droits de la personne c. Latreille*, QCTDP 1994 (T.D.P.Q.).

71. *Habachi c. Commission des droits de la personne*, précitée, note 70 ; *Dhawan c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, précitée, note 70.

remèdes recherchés⁷². Cependant, une saine administration de la justice commande une certaine économie à cet égard puisque la preuve de certains éléments est, dans bien des cas, applicable à l'une ou l'autre des juridictions. Nous verrons d'ailleurs que déjà, en matière d'arbitrage, la jurisprudence s'est depuis longtemps penchée sur la notion de harcèlement au travail et sur les remèdes appropriés.

3. *Les conventions collectives*

Si la jurisprudence abonde en matière de recours pour harcèlement sous l'article 10.1 de la Charte, on peut en conclure tout autant de la part des tribunaux d'arbitrage. De fait, les arbitres sont sensibilisés depuis fort longtemps aux causes et conséquences de harcèlement en situation d'emploi.

D'abord la jurisprudence a reconnu, depuis plusieurs années, que l'arbitre, dans le cadre d'une convention collective, a juridiction pour se prononcer sur un grief invoquant un harcèlement⁷³. Il interviendra soit par le biais d'une mesure disciplinaire contestée et liée à une attitude de l'employé dite « harcelante »⁷⁴, soit par le biais d'un grief d'un employé invoquant être victime de harcèlement.

Ainsi, dans l'analyse de griefs reprochant soit l'atteinte à « l'établissement de rapports harmonieux entre les parties », à de « bonnes relations » ou « au bien-être des salariés » prévus à la convention collective, les sentences arbitrales ont élaboré diverses définitions de la notion de harcèlement⁷⁵.

Bien avant que le concept devienne à la mode, le tribunal d'arbitrage, dans l'affaire *Syndicat des professeurs de l'Université*

72. Ainsi on comprendra que les remèdes recherchés sous la L.a.t.m.p. ne sont pas les mêmes que ceux découlant d'un recours pour harcèlement selon la L.N.T.

73. Francine LAMY, « Définir le harcèlement et la violence psychologique en milieu syndiqué : les hésitations des uns, les difficultés des autres », dans *Développements récents en droit du travail*, vol. 190, Service de la formation permanente du Barreau du Québec, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, p. 179-227, p. 188 ; *Béliveau St-Jacques c. F.E.E.S.P.*, [1996] 2 R.C.S. 345 ; sur l'étendue de la juridiction de l'arbitre concernant un litige en milieu syndiqué, voir *Weber c. Ontario Hydro*, précitée, note 56 ; *Nouveau-Bruswick c. O'Leary*, précitée, note 56 ; *Parry Sound (District), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*, précitée, note 56.

74. À titre illustratif, *Association des cadres intermédiaires des affaires sociales c. Centre hospitalier de M...*, [1992] T.A. 865.

75. F. LAMY, *op. cit.*, note 73, p. 189.

Laval (S.P.U.L.) c. Université Laval, devait trancher un grief invoquant que le plaignant faisait l'objet de harcèlement. Le grief se fonde sur l'exclusion de l'employé du conseil de la faculté, l'abolition de certaines de ses conférences sans son avis ni consentement, le débranchement de son téléphone, la censure de ses articles dans le journal de la faculté, l'interdiction à certains services de secrétariat, etc.

S'inspirant des articles 10 et 10.1 de la Charte ainsi que de la disposition de la convention collective créant une protection à l'égard du harcèlement au travail, l'arbitre Jean Gauvin adoptait une interprétation large du terme « harcèlement ». Il précise que dans bien des cas, cela s'exerce insidieusement, sans qu'on puisse nécessairement déterminer un acte illégal en soi :

Il n'est pas nécessaire qu'une mesure prise à l'égard d'une personne soit illégale, prohibée et déraisonnable pour qu'elle puisse constituer une vexation ou une attaque susceptible de devenir un élément de harcèlement. En effet, le fait de faire preuve de plus de zèle à l'endroit d'une personne, d'être moins tolérant envers elle, de lui être hostile en actes ou en paroles ou de tout simplement l'ignorer totalement peut très bien constituer à son égard une forme de vexation ou d'attaque subtile sans pour autant représenter en soi, lorsque apprécié individuellement, un acte illégal, prohibé et déraisonnable. C'est donc non pas pris isolément mais étudiées collectivement, en tenant compte du contexte dans lequel elles ont été posées, de la période de temps au cours de laquelle elles sont survenues et de la motivation qu'elles peuvent avoir en commun, qu'il faut analyser ici chacune de ces diverses mesures.⁷⁶

Les tribunaux d'arbitrage n'hésitent pas à confirmer que le harcèlement constitue en soi une forme de violence tout aussi condamnable que la violence physique.

En fonction de ces mêmes considérations, toujours liées finalement au respect de la dignité du travailleur, un supérieur qui invective son employé, utilise à son égard des paroles injurieuses, blasphème et a un comportement grossier, engage la responsabilité

76. D.T.E. 89T-490 (T.A.), p. 44 et 45, à noter que la convention collective prévoyait précisément une protection en matière de harcèlement (p. 41).

de son employeur⁷⁷. Le supérieur pourra également faire l'objet d'une ordonnance le forçant à cesser une telle attitude⁷⁸.

Le harcèlement est souvent insidieux en ce que les gestes, les attitudes ou la conduite déviante s'exercent sur une période prolongée, ce qui explique les hésitations de la victime à dénoncer rapidement la situation. Dans l'affaire *Hippodrome de Montréal c. Syndicat des employés des services d'entretien de l'Hippodrome de Montréal*⁷⁹, l'arbitre mentionne à cet égard :

[...] 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. Toutefois, le temps écoulé entre chaque incident et sa dénonciation ne saurait être long : il doit permettre d'établir un lien raisonnable avec les événements plus récents qui ont fait apparaître le tableau de harcèlement. Chaque cas doit être apprécié par le tribunal, selon les circonstances. Dans le présent cas, les paroles « J'aurais pu t'écraser » ont un lien de continuité suffisant avec la menace « Je vais avoir ta peau » qui précède et la menace de dénoncer sa malhonnêteté qui suit, pour que l'ensemble de la preuve soit recevable.⁸⁰

Dans une approche plus globale, dans le cadre d'un grief contestant un congédiement, l'arbitre définit ainsi cette notion de violence au travail dans l'affaire *Syndicat de la fonction publique du Québec c. Gouvernement du Québec (Ministère du Revenu)*⁸¹ :

77. *Municipalité de S... c. Syndicat canadien de la fonction publique*, [1996] T.A. 881.

78. *Ibid.*, p. 889.

79. D.T.E. 2003T-133 (T.A.), p. 11.

80. *Ibid.*, p. 11.

81. D.T.E. 2003T-366 (T.A.).

[88] La violence implique des notions de brutalité, de contrainte, d'intimidation, d'usage de force, et ce, dans un but de soumission. De fait, elle se manifeste par des paroles et des gestes non désirés et elle a comme objectif d'imposer à une personne la volonté d'une autre contre son gré ; le résultat en ressort à l'évidence : il y a alors atteinte à l'intégrité physique ou psychologique.⁸²

Dans cette affaire, l'employée alléguait avoir refusé d'effectuer du travail compte tenu du climat difficile lié au surcroît de travail. S'appuyant notamment sur l'article 2087 du C.c.Q., le tribunal précise la notion de harcèlement organisationnel comme étant :

[...] une question d'intentions et de moyens choisis pour les réaliser. Ainsi, on pourrait sans aucun doute dire qu'il y a harcèlement organisationnel de la part d'une personne en autorité qui insinuerait, sous-entendrait, intimiderait ou menacerait, dans le seul but de dominer, de contrôler. Il en serait de même de celle qui s'acharnerait à pointer les faiblesses d'une personne subalterne aux seules fins de l'humilier ou de la diminuer.⁸³

Il conclut en l'espèce que la plaignante n'a pas démontré la présence de harcèlement au travail. Il appert que le travail demandé par sa supérieure était conforme aux tâches qu'elle devait accomplir. Le congédiement est confirmé⁸⁴.

Les mesures de protection en matière de harcèlement n'évaluent cependant pas le droit de gérance de l'employeur impliquant notamment l'exercice de sanctions disciplinaires appropriées⁸⁵. L'intervention du supérieur pour contrôler les tâches de l'employé, les reproches légitimes de l'employeur à l'égard d'exécutions inadéquates, le fait de faire un suivi et un contrôle serré du travail d'un employé ayant un rendement insatisfaisant ne constituent

82. *Ibid.*, p. 17.

83. Précitée, note 81, p. 11 ; sur la définition du harcèlement, voir aussi *Syndicat des employées et employés de la Commission des droits de la personne et Commission des droits de la personne*, D.T.E. 94T-1166 (T.A.).

84. Précitée, note 81, p. 25.

85. *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2929 et Société immobilière du Québec (SIQ)*, [2001] R.J.D.T. 1570 (T.A.). Requête en révision judiciaire accueillie, D.T.E. 2001T-1035 (C.S.), sur un autre point ; *Syndicat des employées et employés de la Commission des droits de la personne et Commission des droits de la personne*, précitée, note 83.

évidemment pas du harcèlement⁸⁶. De plus, l'employé ayant accusé faussement son supérieur de harcèlement psychologique s'expose à des sanctions sévères⁸⁷.

Lorsque l'employeur constate des conduites déviantes s'apparentant à du harcèlement, il a le devoir d'intervenir rapidement⁸⁸. À défaut, il devra assumer la responsabilité et les conséquences de telles conduites. Dans l'affaire *Fédération des infirmières et infirmiers du Québec et Hôpital Victoria*⁸⁹, l'arbitre précise qu'il ne suffit pas d'exercer une diligence *a posteriori*, bien que cela puisse lui permettre de diminuer les dommages réclamés. Il doit également prévenir de tels gestes :

[...] Pour se disculper de sa responsabilité à l'égard de ses obligations, un employeur doit avoir exercé toute la diligence nécessaire pour prévenir la perpétration de tels actes. Or l'hôpital a agi après les faits et n'avait pas de politique pour prévenir la perpétration de tels actes. L'employeur a exercé la diligence nécessaire par la suite pour atténuer ou annuler l'effet de l'acte ou de l'omission. *Cependant, l'autre considération n'avait pas été remplie [...]*⁹⁰ (Nos italiques)

Enfin, notons que, tout dernièrement, dans l'affaire *Fédération des infirmières et infirmiers du Québec (F.I.I.Q.) c. C.H.U.Q. / Pavillon Hôtel-Dieu de Québec*⁹¹, le tribunal a été appelé à interpréter l'article 938 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*⁹². L'employeur invoquait que l'arbitre n'avait pas juridiction pour accorder des dommages, compte tenu que ceux-ci découlaient d'une lésion professionnelle au sens de cette même loi.

86. *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2929 et Société immobilière du Québec (S.I.Q.)*, précitée, note 85, p. 1601.

87. *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2929 et Société immobilière du Québec (S.I.Q.)*, précitée, note 85, p. 1601 (dans ce cas, la Cour supérieure a finalement maintenu le congédiement de l'employée, notamment justifié par ces fausses accusations).

88. *Orica Canada Inc. c. Syndicat des travailleurs et travailleuses d'Orica (C.S.N.)*, D.T.E. 2003T-1031 (T.A.); *Provigo Distribution Inc. (Maxi Les Saules) et Union internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, section locale 503*, D.T.E. 98T-643 (T.A.).

89. [1993] T.A. 983, D.T.E. 93T-1292 (T.A.). Requête en évocation rejetée, C.S., n° 500-05-012987, 1993-11-30.

90. *Ibid.*, p. 1014.

91. [2003] R.J.D.T. 387 (T.A.), D.T.E. 2003T-64 (T.A.).

92. L.R.Q., c. A-3.001, ci-après désignée L.a.t.m.p.

L'arbitre précise ceci en fonction de la L.a.t.m.p. :

[...] Eu égard à la définition que donne la loi à cette dernière notion, il a été reconnu que « la conjonction de certains événements survenus par le fait ou à l'occasion du travail qui, considérés isolément, paraissent bénins, peuvent néanmoins, par leur superposition, devenir significatifs et ainsi présenter le caractère imprévu et soudain requis par la loi pour qu'il s'agisse d'un accident de travail. Il a également été décidé à partir de cet énoncé de principe que le harcèlement et même la simple expression de réprimandes verbales répondaient à la définition de l'expression « événement imprévu et soudain » qu'utilise la loi. Partant, il y a matière à considérer que du harcèlement pratiqué dans le milieu du travail peut donner lieu à une lésion professionnelle s'il appert qu'il en résulte une blessure ou une maladie, ce qui a finalement amené des instances habilitées à préciser que ce concept de maladie exige qu'on en atteste l'existence par un diagnostic et qu'on établisse qu'elle résulte effectivement d'un accident de travail.⁹³

Il conclut que pour qu'un tel article trouve application, l'employeur aurait dû démontrer l'invalidité par un diagnostic précis identifiant une maladie. À défaut de ce faire, il ne peut que constater que la salariée ne présente aucune pathologie physique ou psychologique.

Dans l'ensemble, on constate qu'un nombre important de décisions arbitrales semblent exiger la preuve d'une intention dans les conduites préjudiciables pour constater s'il y a présence ou non de harcèlement⁹⁴. Pourtant, depuis longtemps, la Cour d'appel reconnaît que l'intention malicieuse n'est pas nécessaire à l'établissement d'un abus de droit⁹⁵.

M^e Francine Lamy propose, à l'instar de plusieurs auteurs, une approche par une analyse de chaque cas en fonction des critères d'appréciation : le modèle subjectif-objectif de la victime raisonnable⁹⁶.

93. *Ibid.*, p. 25.

94. F. LAMY, *op. cit.*, note 73, p. 202 à 210.

95. *Houle c. Banque Canadienne Nationale*, précitée, note 36.

96. F. LAMY, *op. cit.*, note 73, p. 210.

4. Les dispositions législatives en santé et sécurité au travail

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (L.s.s.t.)⁹⁷ prévoit à l'article 9 que le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. L'employeur doit, quant à lui, prendre les mesures nécessaires pour que ce droit soit protégé⁹⁸.

Si le travailleur a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de son travail l'expose à un danger pour sa santé mentale, il peut se prévaloir du droit de refus inscrit à l'article 12 de la L.s.s.t. S'il a développé des problèmes de santé psychique qui le rendent incapable de poursuivre son travail en raison d'une situation de harcèlement psychologique au travail devant être reconnue comme un accident de travail, il peut demander une indemnisation de remplacement de revenu à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (C.S.S.T.).

Le recours ouvert au travailleur qui prétend que sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique a été atteinte est prévu à la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.a.t.m.p.)⁹⁹.

En vertu de la L.a.t.m.p.¹⁰⁰, les personnes qui font une telle demande doivent faire la démonstration du lien entre une lésion psychique et la situation de harcèlement psychologique reconnue comme un accident de travail. Le harcèlement psychologique au travail ne représente toutefois qu'une des causes pouvant mener à une lésion psychique.

Dans la très grande majorité des décisions répertoriées sur le harcèlement, les décisions de la C.L.P. et du B.R.P. portent sur l'exercice abusif de l'autorité patronale¹⁰¹. Dans ces cas, on allègue

97. L.R.Q., c. S-2.1.

98. Art. 51 L.s.s.t.

99. Précitée, note 92.

100. Précitée, note 92.

101. Solange PRONOVOST, « La violence psychologique au travail à l'aune du régime d'indemnisation des lésions professionnelles », dans *Développements récents en droit de la santé et de la sécurité au travail*, vol. 123, Service de la formation permanente du Barreau du Québec, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, p. 123.

que l'employeur fautif exerce son droit de gérance de façon abusive, déraisonnable, en dévalorisant l'employé victime¹⁰².

À la lumière des décisions de la C.L.P., le harcèlement en cours d'emploi constituera une lésion professionnelle dans la mesure où trois conditions essentielles se rencontrent. En premier lieu, il faut qu'un travailleur démontre qu'il a à faire face à une superposition d'événements qui, bien que pris isolément, peuvent apparaître bénins ou même banals, mais constituent un ensemble objectivement significatif assimilable à un accident du travail. D'autre part, il faut qu'un professionnel de la santé ait posé un diagnostic de stress situationnel, d'anxio-dépression ou de toute autre maladie analogue constituant une lésion. Enfin, le travailleur doit établir qu'il existe un lien de causalité direct entre les événements survenus au travail et l'atteinte à sa santé.

La Loi ne définit pas ce que constituent un harcèlement au travail et une lésion liée à un tel harcèlement. Les décideurs doivent faire preuve d'une certaine créativité eu égard aux définitions vieillottes de la loi.

L'article 2 de la Loi donne la définition de ce qui constitue une *lésion professionnelle* et un *accident du travail* :

« 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.

« 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.

Graduellement, la jurisprudence interprète une lésion professionnelle causée par un harcèlement comme l'addition d'événements

102. Voir, à titre d'exemple, *Anglade et Communauté urbaine de Montréal*, D.T.E. 88T-730 (C.A.L.P.) ; *Blagoeva et Commission de contrôle de l'énergie atomique*, [1992] C.A.L.P. 898, D.T.E. 92T-875. Requête en évocation rejetée, C.S., n° 500-05-012138-929, 1993-01-07, D.T.E. 93T-224. Désistement d'appel, C.A., n° 500-09-000179-937, 1995-04-10.

pouvant présenter le caractère « imprévu et soudain » exigé par cet article¹⁰³.

Toutes les interrogations des décideurs en la matière se rattachent à l'identification d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle¹⁰⁴.

Dans l'affaire *Fouché*¹⁰⁵, on précise que :

[...] en matière d'admissibilité d'une lésion psychologique, les cas de harcèlement au travail, reconnus ou non comme lésions professionnelles par la jurisprudence, sont analysés sous l'angle d'un accident du travail et non comme une maladie professionnelle. En effet, la jurisprudence reconnaît que chacun des événements pris isolément et en apparence bénin, pourra par leur superposition, s'ils se répètent sur une période plus ou moins longue, devenir ainsi problématique et faire en sorte que la conjonction de ces événements présente le caractère d'imprévu et soudain requis par la loi.¹⁰⁶

Ce travailleur devra obtenir un diagnostic attestant de sa maladie. L'employeur pourra faire procéder à l'évaluation médicale du travailleur par un médecin de son choix. Il pourra également contester l'évaluation médicale faite par le médecin du travailleur.

Finalement, la C.S.S.T. pourra aussi demander au travailleur de se soumettre à l'évaluation médicale d'un professionnel de la santé qu'elle désigne.

Toute cette panoplie d'évaluations possibles débouchera dans plusieurs cas sur des contestations de part et d'autre et contribuera ainsi à une augmentation significative des délais. La médicalisation du dossier engendre des délais variant de quelques mois à quelques années avant qu'une décision finale soit finalement rendue.

103. Sur une étude plus approfondie de la notion de harcèlement psychologique en matière de santé et sécurité au travail, voir Luc CÔTÉ, Robert L. RIVEST, « Harcèlement : indemnisation des lésions professionnelles et nouveau recours en cas de harcèlement psychologique au travail », dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, Service de la formation du Barreau du Québec, vol. 201, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, p. 221 à 252.

104. S. PRONOVOST, *op. cit.*, note 101.

105. *Fouché et Établissement de détention du Québec*, C.L.P., n° 103573, 17 février 1999, D. Taillon.

106. *Ibid.*

Par ailleurs, ce recours a ses limites, puisqu'il ne sera applicable que dans le cas où le salarié aura réussi à faire reconnaître que le harcèlement psychologique subi au travail a entraîné chez lui une maladie.

L'absence de définition claire et de balises rendent la détermination d'un cas de harcèlement psychologique fort complexe. Il en est de même à l'égard de la reconnaissance d'une lésion professionnelle dans les cas de harcèlement psychologique. Il s'agit d'une opération délicate en raison, notamment, de la nécessité d'établir un lien entre la situation de harcèlement psychologique et le diagnostic. À l'heure actuelle, le diagnostic du médecin traitant peut être contesté par des avis du médecin de la C.S.S.T. ou de celui de la compagnie d'assurance¹⁰⁷.

Des décisions ont également reconnu que, dans certains cas, le harcèlement constitutif de lésion professionnelle pouvait provenir des collègues de travail¹⁰⁸.

La lésion professionnelle en matière de harcèlement a également été reconnue lors de confrontations avec la clientèle¹⁰⁹. Dans ces derniers cas, les inconvénients doivent être hors des conditions normales de travail dans les milieux concernés¹¹⁰.

En première instance, selon des études effectuées, la C.S.S.T. ne reconnaît guère plus de 1 % des cas soumis comme étant une lésion professionnelle. Il faut attendre l'aboutissement du processus d'appel (C.L.P.) pour voir ce pourcentage grimper à plus de 30 %¹¹¹.

On constate qu'il ne s'agit donc pas d'un recours qui est ouvert à tous. D'une part, tout cas de harcèlement ne peut être protégé par la L.a.t.m.p. D'autre part, le travailleur ne bénéficie d'aucun support de représentation gratuit¹¹² et se heurte à une batterie d'experts médicaux disséquant son dossier.

107. *Rapport du comité interministériel, op. cit.*, note 26, p. 65.

108. *Pursey Krauch et Canadien Pacifique*, [1996] C.A.L.P. 281 ; *P.... et Ville de*, [1990] C.A.L.P. 677.

109. *Bouchard et al. et C.S.S.T.*, [1982] C.A.L.P. 701 ; *Lynch et Ministère du Solliciteur général du Canada*, [1987] C.A.L.P. 590.

110. *Services correctionnels du Canada et L. (B.)*, [1993] B.R.P. 369, déjà mentionné, de même que dans la décision *Mercier et Services correctionnels du Canada*, C.A.L.P., n^{os} 05083-61-8712 et 05653-61-8712 (17-04-91).

111. S. PRONOVOST, *op. cit.*, note 101, p. 123.

112. La Charte sous l'article 10.1 prévoit une telle possibilité, la L.N.T. prévoit également un service de représentation pour le salarié lors de plaintes de pratiques interdites et de plaintes pour congédiement sans cause juste et suffisante.

5. *La Loi sur les normes du travail du Québec*

Le salarié non syndiqué qui accumule deux années de service continu auprès de son employeur bénéficie d'un recours pour congédiement sans cause juste et suffisante¹¹³.

En cas de harcèlement, il peut cesser de travailler et déposer une plainte en invoquant qu'il s'agit d'un congédiement déguisé. Il peut également déposer une plainte tout en demeurant au travail, alléguant que ses conditions de travail ont à ce point changé qu'il s'agit d'une forme de congédiement déguisé¹¹⁴.

Dans bien des cas, l'analyse du harcèlement se fait alors à la suite de la résiliation d'emploi. Le salarié épuisé, abattu et sans ressource quitte l'entreprise et invoque alors que la dégradation de son milieu de travail constitue dans les faits un congédiement injustifié. Ainsi l'abus d'autorité, les remarques désobligeantes du supérieur devant ses collègues, ses gestes offensants et une pratique de gestion du personnel portant atteinte à sa dignité constituent un harcèlement inacceptable constituant une forme de congédiement déguisé¹¹⁵.

Dans l'affaire *Brisson c. Liquidation choc inc. / La différence*¹¹⁶ (C.R.T. le 13 mars 2002), la plaignante travaillait à titre de gérante depuis novembre 1999 pour un magasin de détail. Le directeur des opérations lui reprochait de ne pas savoir s'organiser ni travailler. À la suite de plusieurs avertissements écrits, la plaignante est rétrogradée le 18 janvier 2001 au poste de commis caissière, ce qu'elle refusa et elle donna sa démission.

Elle a dû consulter un psychologue et un médecin pour se remettre des événements survenus dans le cadre de son travail. Elle prétend que l'employeur n'a jamais voulu l'aider et qu'il a tout fait pour qu'elle démissionne. À ce titre, elle allègue le congédiement déguisé en invoquant la modification unilatérale et substantielle de ses conditions de travail. La C.R.T. s'exprime ainsi :

113. Art. 124 L.N.T.

114. *Joyal c. Hôpital Christ-Roi*, [1997] R.J.Q., 38 (C.A.) ; *Farber c. Trust Royal*, précitée, note 39 ; Susan HEAP et Pascal LAFOREST, « Le harcèlement d'un salarié non syndiqué – y a-t-il un recours ? », dans *Les recours en matière de harcèlement et de violence au travail*, 8 décembre 2000, Barreau du Québec.

115. *Ville c. Entreprises Cara du Québec ltée*, Robert Levac, commissaire, le 15 septembre 2000, CM-9810S103.

116. *Brisson c. Liquidation choc inc. / La différence*, D.T.E. 2003T-347 (C.R.T.).

De l'avis de la Commission, les outils ponctuels que lui offrait la direction ne pouvaient servir d'enseignement utile. À chaque occasion, l'aide venait en réaction à une situation problématique au lieu d'être planifiée dans le but de corriger les lacunes d'un système d'approvisionnement qui, selon toute vraisemblance, était inadéquat [...]

Tout bien considéré, la Commission des relations du travail estime que l'employeur n'a jamais eu l'intention réelle d'aider la plaignante. Le comportement du directeur des opérations dissimulait plutôt une volonté de la congédier. Il s'est contenté de lui rappeler systématiquement ses erreurs et ses faiblesses sans lui fournir une formation appropriée lui permettant de développer et d'approfondir ses techniques de travail [...]

[...] Pour toutes ces raisons, l'employeur ne réussit pas la démonstration qu'il était justifié d'imposer la rétrogradation. La Commission juge que la plaignante a été traitée de façon abusive et inéquitable et considère qu'elle a fait l'objet d'un congédiement injuste au sens de l'article 124 de la *Loi sur les normes du travail*. Il y a donc lieu d'accueillir la plainte.¹¹⁷

Enfin, récemment, dans l'affaire *Ranger c. Clinique chiropratique St-Eustache*¹¹⁸, la C.R.T. a rendu une décision où la plaignante invoquait avoir été victime de harcèlement psychologique de la part de son supérieur. Ce dernier l'aurait, par la suite, congédiée sans cause juste et suffisante. Les faits démontrent qu'au départ, leurs relations professionnelles et amicales ont toujours été harmonieuses. Toutefois, l'employeur n'appréciait guère le conjoint de la plaignante. Ainsi, par suite d'une querelle entre le conjoint et l'employeur, ce dernier s'attend à ce que la plaignante prenne son parti. Constatant que ce n'est pas le cas, il adopte un comportement colérique envers elle en agissant de façon vexatoire et abusive sur les lieux et pendant les heures de travail.

Aucune démarche n'est prise pour tenter de protéger la santé et la dignité de la plaignante au travail. De plus, aucun reproche ne lui a été formellement adressé. Au retour de son congé pour maladie, la plaignante a bien tenté de redresser la situation du point de vue strictement professionnel, cependant, elle constate que la situation s'est

117. *Ibid.*, p. 17.

118. D.T.E. 2003T-1013 (C.R.T.).

davantage détériorée à tel point qu'elle subira un traitement fort humiliant par plusieurs gestes et paroles dégradantes.

De plus, lors de son retour d'absence pour maladie, de nouvelles consignes tendent aussi à la rabaisser : tolérance zéro sur les retards, présence obligatoire jusqu'à la fermeture de la clinique même en l'absence de clients et retrait de la clé de la clinique. La situation était telle que la plaignante a décidé de quitter la clinique. L'employeur prétend que la plaignante n'a pas été victime d'un congédiement déguisé puisque ses conditions de travail n'ont pas été modifiées.

Devant de tels faits, la C.R.T. considère qu'il s'agit effectivement d'un congédiement déguisé et non d'un départ volontaire.

La commissaire, s'inspirant des obligations découlant de la Charte, souligne :

[...] l'ensemble de la preuve démontre que l'intimé se comporte, à plusieurs occasions, de façon arrogante, brusque et méprisante envers la plaignante. Il émet des propos négatifs même vulgaires à son endroit. Il utilise un ton élevé et agressif. Il devient pointilleux et intransigeant.¹¹⁹

[...] la conduite vexatoire, abusive et déraisonnable de l'intimé entraîne un milieu de travail néfaste qui affecte sa santé et sa dignité. Ne respectant pas son obligation de fournir des conditions de travail qui respectent la santé et la dignité de la plaignante, l'intimé porte atteinte aux droits de la plaignante prévus à la Charte, notamment.¹²⁰

Notons cependant que, étant essentiellement un recours invoquant une fin d'emploi injuste, la preuve du harcèlement alors que le salarié a déjà quitté l'entreprise n'est pas aisée à établir. Dans l'affaire *Bourgouin c. Alza Canada*¹²¹, la commissaire précise :

[53] À l'instar du procureur de la partie plaignante, je n'ai pas d'hésitation à ériger en principe le fait qu'un comportement inacceptable et injustifié (qualité de harcèlement ou autre), de la part d'un employeur à l'endroit d'un salarié, comportement ne

119. *Ibid.*, p. 21.

120. *Ibid.*, p. 22.

121. D.T.E. 2003T-67 (C.R.T.).

laissant d'autre choix au salarié que de démissionner, est de nature à donner ouverture à une plainte pour congédiement déguisé et ce, indépendamment du fait que les conditions matérielles de travail n'ont en soi, subi aucune modification.¹²²

Cependant, la commissaire conclut que le salarié a bien démissionné et que cette démission n'est pas liée à une forme de harcèlement invoqué par le salarié. Notons également que les articles 122 et suivants de la L.N.T. en matière de pratiques interdites peuvent également servir comme une forme indirecte de protection lorsque la victime est dans une des situations protégées par la loi. À cet égard, dans l'affaire *Gordon c. Association de la communauté noire de Lasalle*¹²³, il a été décidé que les différents recours parallèles de médiation à la C.S.S.T. et à la C.N.T. peuvent involontairement être préjudiciables aux recours à venir.

Dans cette affaire, le salarié avait déposé une plainte selon l'article 122.2 pour pratique interdite (absence pour maladie) et également un recours sous l'article 32 de la L.a.t.m.p. et une demande d'indemnisation pour lésion professionnelle. Il n'est pas rare, en matière de pratique interdite découlant d'absence pour maladie, que le travailleur ait également exercé un recours devant la C.S.S.T.¹²⁴. Le commissaire Cloutier, de la C.R.T., souligne que pour bénéficier du recours entrepris en vertu de l'article 122.2 de la L.N.T., le plaignant doit établir notamment « avoir été absent pour cause de maladie ou accident autre qu'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle ». Il précise :

[...] Le plaignant s'est infligé une blessure, soit une entorse, alors qu'il était au travail. Cette blessure est présumée une lésion professionnelle selon l'article 28 de la L.a.t.m.p. Or, la lésion professionnelle est un terme générique qui désigne soit un accident du travail, soit une maladie professionnelle, d'après l'article 2 de cette dernière loi. L'absence de demande de remboursement des indemnités perçues confirme que la C.S.S.T. a considéré qu'il avait droit à ces prestations parce qu'il avait subi un accident du travail.

122. *Ibid.*

123. *Gordon c. Association de la communauté noire de Lasalle*, D.T.E. 2002T-959 (C.T.).

124. Voir, à titre d'exemple, l'affaire *Gagnon c. Scierie Gallichan inc.*, D.T.E. 2000T-1096 (C.T.).

Il constate que le salarié s'était désisté de sa plainte déposée en vertu de l'article 32 de la L.a.t.m.p. Le salarié affirmait que c'est à la suggestion du conciliateur-médiateur de la C.S.S.T. qu'il avait procédé ainsi. Le représentant de la C.S.S.T., lui, soulignait que compte tenu qu'il avait reçu paiement des 14 premiers jours qui ont suivi son absence au travail, son dossier n'avait plus d'intérêt puisqu'il avait toujours son recours sous l'article 122.2 de la *Loi sur les normes du travail*.

Le commissaire conclut :

[56] Il est possible que le plaignant se soit désisté de sa plainte fondée sur l'article 32 de la L.a.t.m.p. par erreur ou pour d'autres motifs permettant l'annulation de son désistement. Ce n'est pas au commissaire du travail d'en décider.

[57] Cependant, le désistement de cette plainte, même par erreur ou pour des motifs en permettant l'annulation ou la rétractation ne saurait conférer compétence au commissaire du travail d'entendre une plainte fondée sur l'article 122.2 de la *Loi sur les normes du travail*, lorsque l'absence du plaignant est pour cause d'accident du travail.¹²⁵

Le commissaire rejette par conséquent la plainte du salarié¹²⁶. En toute déférence, nous croyons cependant qu'une telle analyse aurait dû aller au-delà de la simple constatation d'une décision administrative entérinant un règlement pour une période très spécifique. Ainsi, bien qu'une indemnisation pour lésion professionnelle ait été versée pour une période donnée, ceci n'écarter pas toute forme d'indemnisation pour une période postérieure, laquelle ne proviendra pas nécessairement de la même juridiction.

Bien que les recours sous les articles 122 et 124 de la L.N.T. puissent dans certains cas permettre de réprimer un cas de harcèlement, on constate que, dans la plupart des décisions, le lien d'emploi est déjà rompu. Les salariés non syndiqués ont rarement les moyens d'utiliser de tels recours comme mesure de protection en cours d'emploi.

125. *Ibid.*, p. 5.

126. Voir également l'affaire *Usine Giant inc. c. Meas*, D.T.E. 2002T-259 (T.T.), où le tribunal fait une analyse intéressante des deux recours 32 L.a.t.m.p. et 122.2 L.N.T.

6. *Constat*

Comme le mentionnait le ministre du Travail dans son mémoire de présentation du Projet de loi n° 143 qui introduisait de nouvelles dispositions relatives au harcèlement psychologique dans la *Loi sur les normes du travail* :

[...] les salariés n'ont actuellement aucun recours spécifique lorsqu'ils vivent cette situation (*de harcèlement psychologique*). Les autres recours ne permettent pas d'assurer au salarié une protection efficace contre le harcèlement psychologique. En effet, les recours civils sont souvent longs et coûteux pour les salariés. Les recours exercés en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* ne permettent d'intervenir uniquement qu'à la suite d'une lésion professionnelle et le droit de refus de travailler, prévu dans la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, ne peut être exercé qu'en cas de danger pour la santé et la sécurité. Finalement, le recours exercé en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne* permet une intervention de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ou du Tribunal des droits de la personne, mais uniquement pour les cas de harcèlement basés sur un motif de discrimination prévu à l'article 10 de cette loi.¹²⁷ (nos italiques)

Ce tour d'horizon de la situation québécoise démontre que la protection des travailleurs était diffuse, morcelée et sans balise, ne permettant pas de déterminer objectivement ce que peut constituer le harcèlement en milieu de travail. En même temps, il apparaissait évident que, devant l'émergence de cette nouvelle réalité qu'est le harcèlement psychologique, il était nécessaire d'agir en amont afin d'établir des normes forçant une approche préventive¹²⁸. De plus, devant l'accessibilité limitée des forums existants, un recours spécifique devenait nécessaire tant par prévention que par nécessité curative.

Une démarche globale s'impose donc pour contrer le harcèlement au travail demandant l'implication de tous les acteurs sociaux : syndicats, employeurs, gouvernements et organismes étatiques en milieu de travail.

127. Assemblée nationale du Québec, *Journal des débats*, 2^e session, 36^e législature, 19 novembre 2002, cahier n° 130, p. 7599-7614 (M. Jean Rochon).

128. N. MORNEAU, *op. cit.*, note 22, p. 8.

Avant d'entreprendre une telle intervention législative, le gouvernement a convenu de regarder si, ailleurs au pays et dans le monde, une semblable approche législative pouvait exister.

Chapitre 3- Les recours existant ailleurs

1. *Au Canada*

Jusqu'à la fin 2002, l'analyse effectuée démontrait qu'au Canada, dans les autres provinces et territoires, aucune loi du travail n'intégrait de dispositions complètes en matière de harcèlement psychologique.

Certaines lois en traitent au niveau de situations particulières. À titre d'exemple, au fédéral, la *Loi sur l'assurance-emploi* prévoit qu'un salarié est justifié de quitter volontairement son emploi ou de prendre congé si, compte tenu de toutes les circonstances, notamment celles de harcèlement, de nature sexuelle ou autre, son départ ou son congé constitue la seule solution raisonnable dans son cas¹²⁹.

2. *En Europe*

Ailleurs dans le monde, sans prétendre à une vérification exhaustive, ce sont la France et la Belgique qui ont retenu notre attention. Ces deux pays ont adopté en 2002 des lois spécifiques sur le harcèlement moral. On notera cependant que l'approche quant à de telles mesures de protection est résolument à caractère d'ordre pénal, ce qui explique que, dans certains cas, la preuve des éléments pouvant constituer du harcèlement est plus exigeante.

a) *La France*

En France, la *Loi de modernisation sociale*¹³⁰ entrée en vigueur le 17 janvier 2002 prévoit des dispositions permettant d'agir à l'encontre du harcèlement. De façon générale, en France comme en

129. *Loi sur l'assurance emploi*, L.C. 1996, c. 23.

130. *Loi de modernisation sociale n° 2002-73 du 17 janvier 2002* (J.O. du 18 janvier 2002, rectificatif 13 février) modifiée par la loi 2003-6 du 3 janvier 2003, portant relance de la négociation collective en matière de licenciements économiques (J.O. du 4 janvier 2003).

Europe, on utilise l'expression « harcèlement moral »¹³¹ plutôt que « harcèlement psychologique ». Les dispositions en cette matière ont été intégrées au *Code du travail* et au *Code pénal*. Le harcèlement moral est prévu à l'article L.122-49 du *Code du travail* :

Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Cette disposition ne retient que le caractère répétitif du harcèlement. Les tribunaux ayant à se prononcer et à l'appliquer, retiennent que :

[...] le harcèlement se définit comme la soumission sans répit à des attaques incessantes et réitérées ; que le caractère continu est inhérent aux pressions exercées et à la définition même de cette infraction ;¹³²

Les agissements répétés doivent avoir pour objet ou pour effet de nuire à un salarié, de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou morale ou de compromettre son avenir professionnel.

Ainsi, dans une affaire soumise au Tribunal de Grande Instance de Paris¹³³, une cadre d'entreprise, dans une plainte visant le président du conseil d'administration, soutenait que les agissements suivants constituaient du harcèlement moral :

- déménagement de son bureau, sans information préalable, de l'étage stratégique de la direction vers le rez-de-chaussée dans un local non aménagé ressemblant à un réduit et placé géographiquement à l'opposé de son équipe,
- éviction des comités de direction et de l'organigramme de direction,

131. L'auteur Marie-France HIRIGOYEN, dans son livre *Le harcèlement moral – la violence perverse au quotidien*, Paris, Éd. Syros, 1998, y a utilisé pour la première fois cette expression, associant ainsi un terme précis pour décrire et identifier une problématique vécue par des personnes.

132. *Sophie-Anne Vautier c. Philippe Bismuth*, TGI Paris, 31^e Chambre correctionnelle, 25 octobre 2002.

133. *Ibid.*

- exclusion d'un certain nombre de réunions de travail,
- censure de nombreuses informations relatives aux projets dont elle avait la charge,
- accroissement constant de sa charge de travail et définition d'objectifs devenant impossibles à réaliser, ordres contradictoires et demandes formulées la veille pour le lendemain, et
- comportements humiliants, vexatoires et dégradants de la part du président.

Le tribunal, en analysant l'ensemble de ces conditions de travail difficiles, constate qu'elles n'ont pas pour objet ou effet de porter atteinte à la salariée en particulier. En effet, les déménagements de bureau sont fréquents, les changements de membres de la direction également, l'urgence des situations peuvent faire en sorte que des réunions soient organisées sans la présence de la salariée. Par ailleurs, le tribunal constate que les messages dénoncés comme humiliants correspondent au langage communément utilisé dans l'entreprise.

Le tribunal doit « déterminer si, dans le cadre d'une activité professionnelle, les faits soumis à son appréciation sont pénalement répréhensibles ou s'ils ne s'analysent pas en des conséquences, à tort ou à raison mal ressenties par le salarié, des contraintes imposées par les impératifs de gestion inhérents à la vie de toute entreprise développant son activité dans un contexte concurrentiel et conduisant parfois à la remise en question des situations acquises ».

Par ailleurs, la Cour d'appel de Douai¹³⁴, dans une affaire concernant une formatrice dans une association d'insertion, a accordé des indemnités visant à réparer le harcèlement moral subi en plus du préjudice occasionné par l'irrégularité de la rupture du lien d'emploi. Cette salariée s'était vu interdire l'accès au secrétariat, à l'utilisation du télécopieur et du téléphone alors que les autres formateurs y avaient accès. Elle devait donner ses cours dans un local servant de cuisine. Elle ne bénéficiait d'aucune assistance administrative, d'aucune information et était exclue des pauses café des formateurs. Finalement, elle fut licenciée par son employeur.

134. *Anne-Marie Liban c. Association RE ACTIFS*, C.A. Douai, Chambre sociale, 31 janvier 2003.

Les contraintes ainsi imposées visaient personnellement cette salariée et ne pouvaient s'inscrire dans le cadre des « impératifs de gestion inhérents à la vie de toute entreprise ».

Les 2^e et 3^e alinéas de l'article L.122-49 du *Code du travail* accordent une certaine protection à la victime et au témoin qui a rapporté ou relaté des agissements de harcèlement :

Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi, ou refusé de subir, les agissements définis à l'alinéa précédent ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

Toute rupture du contrat de travail qui en résulterait, toute disposition ou tout acte contraire est nul de plein droit.

L'obligation de prendre toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements répétés de harcèlement moral est imposée au chef d'entreprise (art. L.122-51 *Code du travail*).

À cet effet, l'employeur est justifié de prendre une sanction disciplinaire à l'encontre du salarié qui a procédé aux agissements répétés de harcèlement (art. L.122-50 *Code du travail*).

Le législateur français a également prévu la possibilité, tant pour la présumée victime que pour l'autre personne mise en cause, d'une médiation évitant, le cas échéant, le recours à une instance judiciaire. C'est l'article L.122-54 *Code du travail* qui dispose :

Une procédure de médiation peut être envisagée par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral. Elle peut être également mise en œuvre par la personne mise en cause. Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les parties.

Le médiateur s'informe de l'état des relations entre les parties, il tente de les concilier et leur soumet des propositions qu'il consigne par écrit en vue de mettre fin au harcèlement.

En cas d'échec de la conciliation, le médiateur informe les parties des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime.

Dans l'exercice du recours judiciaire, le plaignant n'aura pas à apporter la preuve des brimades, mais plutôt « d'établir des faits permettant de présumer l'existence d'un harcèlement ». Il revient alors au défendeur « de prouver que ces agissements ne sont pas constitutifs d'un tel harcèlement et que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à tout harcèlement » (art. L.122-52 *Code du travail*).

Il est intéressant de noter qu'en France, la sanction prévue en matière de harcèlement moral vise l'auteur et constitue une infraction de nature pénale. Une infraction spécifique au harcèlement moral a été introduite au *Code pénal*, à l'article 222-33-2 :

Le fait de harceler autrui par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

Mentionnons également que la victime conserve toujours son recours de droit commun afin d'obtenir réparation pour les dommages subis par suite du harcèlement dont elle a été victime.

b) *La Belgique*

C'est le 11 juin 2002 que la Belgique adoptait la *Loi relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail*¹³⁵. Elle modifiait la *Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail* (L.r.b.t.) ainsi que le *Code pénal* en y intégrant l'ensemble des dispositions relatives à la violence et au harcèlement¹³⁶.

135. Moniteur Belge, 22 juin 2002.

136. La Loi est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2002.

L'article 32ter L.r.b.t. définit les concepts de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail :

1^o violence au travail : chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne à laquelle le présent chapitre est d'application, est persécuté, menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail ;

2^o harcèlement moral au travail : les conduites abusives et répétées de toute origine, externe ou interne à l'entreprise ou l'institution, qui se manifestent notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes et des écrits unilatéraux, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle le présent chapitre est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ;

3^o harcèlement sexuel au travail : toute forme de comportement verbal, non verbal ou corporel de nature sexuelle, dont celui qui s'en rend coupable, sait ou devrait savoir, qu'il affecte la dignité de femmes et d'hommes sur les lieux du travail.

Les tribunaux belges ont eu à interpréter et appliquer cette définition du harcèlement moral. Ainsi, dans une affaire soumise au Tribunal du Travail de Bruxelles¹³⁷, le plaignant travaille à la Société Nationale des Chemins de Fer Belges (S.N.C.B.), il est premier chef de gare adjoint de la région de Namur, détaché temporairement à Bruxelles et a été désigné pour veiller au respect de la réglementation des chemins de fer.

Il prétend être victime de harcèlement moral en raison de certains comportements des personnes visées dans la poursuite :

- la suppression de la revue de presse ;
- le refus de promotion ;
- la diminution des cotations de primes ;

137. *Paul Taquet c. Marcel Baele et al.*, Tribunal du Travail de Bruxelles, Chambre des référés, 18 juillet 2003.

- le refus d’indemnités de déplacement ;
- la réintégration dans le rôle de garde ;
- une provocation à la panique ;
- des mesures discriminatoires de contrôle ; et,
- une surcharge de travail.

À chacun de ces éléments, les personnes visées par la plainte apportent les précisions suivantes :

- La suppression de la revue de presse résulte d’une décision de l’employeur et s’appliquait à toutes les personnes de la catégorie du plaignant.
- Quant au refus de promotion, les supérieurs ont l’obligation d’évaluer le personnel en tenant compte du régime de travail avec l’ensemble de ses composantes, du rendement de la personne évaluée. Il est légitime de ne pas tenir compte uniquement de l’ancienneté.
- La cote d’appréciation du plaignant est passée de 1,2 (bon supérieur) à 1,1 (bon), en considérant la quantité et la qualité de travail fourni. Ils ont agi conformément à la procédure prescrite.
- Les indemnités de déplacement sont conformes à la réglementation de la S.N.C.B.
- La réintégration dans le rôle de garde visait à remettre le plaignant dans la même situation que les autres salariés de même niveau. Tout au plus, peut-on penser que le moment pour le faire était peut-être mal choisi.
- Un supérieur du plaignant cherchait à communiquer avec un autre supérieur du plaignant pour s’informer de ce qui avait été entrepris pour juguler une coulée d’eau ayant rendu les voies et un quai inaccessibles et c’est par hasard qu’il a eu le plaignant en ligne. Il n’y a donc pas eu de provocation à la panique.
- La plainte de mesures discriminatoires de contrôle résulte du fait qu’il fut rappelé au plaignant de suivre la voie hiérarchique pour tout ce qui concerne la gestion du personnel et l’organisation du

travail ainsi que d'un rappel fait à tous les membres du groupe de travail du plaignant de la discrétion à maintenir à propos de décisions et d'informations sur un projet particulier.

- Les supérieurs du plaignant ont noté une charge supplémentaire de travail, lui ont demandé de cesser certaines tâches et ont pris des dispositions pour le décharger d'une partie de son travail. Le plaignant reconnaît qu'il manque d'organisation dans son travail et fait preuve de lenteur excessive lorsque, pour 3 réunions par mois, il prend 4 jours pour en établir le rapport.

Le tribunal observe que le « harcèlement moral » « est beaucoup plus que du stress » ; il implique un « refus de communication manifeste et humiliant » des « critiques méchantes », des « paroles et attitudes injurieuses », une « intention de nuire », « des procédés pervers »¹³⁸.

En conclusion, le tribunal mentionne :

De l'ensemble des considérations qui précèdent, il ressort que s'il y a eu, comme le relèvent les conseillers en prévention, un manque de communication entre les parties, problème auquel le demandeur a également sa part de responsabilité, le demandeur n'établit en revanche à première vue pas des faits qui permettent de présumer l'existence flagrante d'un harcèlement moral au travail, d'une extrême gravité, c'est-à-dire des conduites abusives, graves et répétées ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa personnalité, sa dignité ou son intégrité physique ou psychique, ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant, [...]

Le demandeur a certes eu des ennuis de santé qu'il a subjectivement mis en relation avec un stress professionnel. Il n'y a cependant, de prime abord, aucun lien objectif entre le milieu de travail du demandeur et les affections médicales qu'il a subies.¹³⁹

Le plaignant est donc débouté de sa demande. Il est pour le moins surprenant que le tribunal retienne comme critère d'appréciation « une intention de nuire ». En effet, en matière civile, en droit canadien, il est reconnu que la preuve de l'intention de l'auteur ne

138. *Ibid.* ; J. Ph. CORDIER, dans J.T.T., p. 383.

139. *Paul Tacquet c. Marcel Baele et al.*, précitée, note 137.

peut servir de moyen disculpatoire ni constituer un élément à établir par la victime. C'est la conduite elle-même qui est analysée dans son objet et ses effets.

La loi belge prévoit certaines obligations. L'article 32bis prévoit que les employeurs, les travailleurs et les tiers qui entrent en contact avec les travailleurs dans l'exécution de leur travail sont tenus de s'abstenir de tout acte de harcèlement moral.

L'employeur a l'obligation de développer dans son entreprise une politique de prévention et de traitement¹⁴⁰ qui porte au minimum sur :

- 1° les aménagements matériels des lieux de travail afin de prévenir la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail ;
- 2° la définition des moyens mis à la disposition des victimes pour obtenir de l'aide et de la manière de s'adresser au conseiller en prévention¹⁴¹ et à la personne de confiance¹⁴² ;
- 3° l'investigation rapide et en toute impartialité des faits de violence et de harcèlement ;
- 4° l'accueil, l'aide et l'appui aux victimes ;
- 5° les mesures de prise en charge et de remise au travail ;
- 6° les obligations de la ligne hiérarchique dans la prévention des faits de violence et de harcèlement ;
- 7° l'information et la formation des travailleurs, et
- 8° l'information du comité de prévention et de protection au travail.

140. *Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail*, modifiée par la *Loi relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail*, 11 juin 2002, article 32quater, 1^{er}.

141. Le conseiller en prévention est spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail et a pour fonction d'assister « l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application des mesures visées par la loi et le présent arrêté ». Article 32sexies, par. 4, *op. cit.*, note 140. Il peut recevoir les plaintes.

142. La personne de confiance est choisie dans l'entreprise par l'employeur avec l'accord des représentants des travailleurs et elle assiste le conseiller en prévention et permet au travailleur de s'adresser à elle, notamment s'il éprouve des difficultés de s'adresser à une autre personne en raison de sa fonction hiérarchique dans l'entreprise. Article 32sexies, *op. cit.*, note 140.

Les travailleurs ont l'obligation de participer activement à la politique de prévention.

Au niveau du traitement de toute plainte de harcèlement, il existe deux niveaux accessibles au travailleur, soit la procédure interne (art. 32nonies) et les recours judiciaires (art. 32decies).

Selon la procédure interne, le travailleur peut s'adresser au conseiller en prévention, à la personne de confiance ou à l'inspection médicale et pourra rechercher une conciliation avec l'auteur des actes de harcèlement.

Par les recours judiciaires, le travailleur pourra obtenir, outre des dommages et intérêts, qu'il soit ordonné à l'auteur du harcèlement d'y mettre fin dans un délai imparti¹⁴³.

Lorsqu'il est établi des faits faisant présumer l'existence de harcèlement, le fardeau de prouver qu'il n'y a pas eu de harcèlement incombe alors à la partie poursuivie¹⁴⁴.

La loi belge établit également une certaine forme de protection, tant pour la victime que pour les témoins.

En effet, l'employeur ne peut mettre un terme au contrat de travail ni en modifier unilatéralement les conditions, sauf pour des motifs étrangers à la plainte de harcèlement ou à l'action en justice¹⁴⁵. Cette protection s'étend pour une période de douze mois suivant le dépôt de la plainte ou la date du témoignage rendu, ou pour une période de trois mois suivant le jugement rendu en force de chose jugée¹⁴⁶.

Des amende et/ou peine d'emprisonnement sont prévues lorsque la personne condamnée ne met pas fin au harcèlement dans le délai imparti. L'article 88bis de la loi précitée prévoit :

Art. 88bis. Sans préjudice des dispositions des article 269 à 272 du *Code pénal*, sont punis d'un emprisonnement de huit jours à un mois et d'une amende de 26 à 500 EUR ou d'une de ces peines

143. Art. 32decies, *op. cit.*, note 140.

144. *Ibid.*

145. *Ibid.*

146. *Ibid.*

seulement les personnes qui n'ont pas mis fin à la violence ou au harcèlement moral ou sexuel au travail dans le délai qui leur a été fixé par la juridiction compétente en vertu de l'article 32decies.¹⁴⁷

Finalement, on retrouve également au *Code pénal belge*, des dispositions prévoyant amende et emprisonnement pour toute personne auteur de harcèlement en général. L'article prévoit :

Art. 442bis. Quiconque aura harcelé une personne alors qu'il savait ou aurait dû savoir qu'il affecterait gravement par ce comportement la tranquillité de la personne visée, sera puni d'une peine d'emprisonnement de quinze jours à deux ans et d'une amende de cinquante francs à trois cents francs, ou de l'une de ces peines seulement.

Le délit prévu par le présent article ne pourra être poursuivi que sur la plainte de la personne qui se prétend harcelée.¹⁴⁸

c) *Le Conseil de l'Europe*

Dans l'ensemble des pays européens, la volonté de lutter contre le phénomène du harcèlement moral est clairement exprimée, tout comme il en est pour les cas de harcèlement sexuel ou de violence au travail.

Cette volonté se trouve énoncée dans la Charte sociale européenne révisée en date du 3 mai 1996¹⁴⁹ qui constitue un traité du Conseil de l'Europe garantissant les droits de l'homme.

Pour mieux comprendre le contexte dans lequel s'inscrit cette volonté, il convient de présenter quelque peu l'institution qu'est le Conseil de l'Europe.

Le Conseil de l'Europe est la plus ancienne (1949) organisation politique du continent européen. Il regroupe 45 pays et a son siège à Strasbourg.

147. Art. 88.

148. Art. 444 *Code pénal belge*.

149. *Charte sociale européenne* (révisée), 3 mai 1996, Secrétariat de la Charte sociale européenne, Direction générale II – Droits de l'homme, Conseil de l'Europe.

Il fut créé afin de défendre les droits de l'homme et la démocratie parlementaire, d'assurer la primauté du droit, de conclure des accords à l'échelle du continent pour harmoniser les pratiques sociales et juridiques des États membres, et de favoriser la prise de conscience de l'identité européenne sur des valeurs partagées et transcendant les différences de culture.

En 1993, les chefs d'État et de gouvernement membres, lors du sommet de Vienne, ont décidé que le Conseil de l'Europe serait dorénavant le gardien de la sécurité démocratique fondée sur les droits de l'homme, la démocratie et l'État de droit.

Les travaux du Conseil de l'Europe conduisent à l'élaboration de conventions et d'accords européens qui constitueront la base des modifications et de l'harmonisation législatives au sein des différents États membres. Il en est ainsi de la Charte sociale européenne. Au 31 octobre 2003, 33 pays européens avaient ratifié la Charte sociale européenne.

Les domaines du droit garantis par la Charte sociale européenne sont : le logement, la santé, l'éducation, l'emploi, la protection sociale, la circulation des personnes et la non-discrimination.

Au titre de l'emploi, on retrouve les droits suivants :

- le droit de gagner sa vie par un travail librement entrepris ;
- la politique sociale et économique pour assurer le plein emploi ;
- les conditions de travail équitables en matière de rémunération et de durée du travail ;
- la lutte contre le harcèlement sexuel et moral ;
- l'interdiction du travail forcé ;
- la liberté de constituer des syndicats et des organisations d'employeurs pour défendre leurs intérêts économiques et sociaux, de même que la liberté individuelle d'y adhérer ou non ;
- la promotion de la consultation paritaire, de la négociation collective, de la conciliation et de l'arbitrage volontaire ;

- la protection en cas de licenciement, et
- le droit de grève.

L'article 26 de la Charte sociale européenne établit le droit à la dignité au travail :

En vue d'assurer l'exercice effectif du droit de tous les travailleurs à la protection de leur dignité au travail, les Parties s'engagent, en consultation avec les organisations d'employeurs et de travailleurs :

1. à promouvoir la sensibilisation, l'information et la prévention en matière de harcèlement sexuel sur les lieux de travail ou en relation avec le travail, et à prendre toute mesure appropriée pour protéger les travailleurs contre de tels comportements ;
2. à promouvoir la sensibilisation, l'information et la prévention en matière d'actes condamnables ou explicitement hostiles et offensifs dirigés de façon répétée contre tout salarié sur le lieu de travail ou en relation avec le travail, et à prendre toute mesure appropriée pour protéger les travailleurs contre de tels comportements.¹⁵⁰

Conséquemment, les pays qui ont ratifié la Charte sociale européenne se doivent de procéder à l'harmonisation de leur législation nationale pour se conformer à celle de cette Charte, c'est-à-dire tendre à se doter d'outils législatifs ou d'adapter ceux existants afin de contrer le phénomène de harcèlement moral.

Il est intéressant également de noter que le Conseil de l'Europe, lui-même à titre d'employeur, s'est doté d'une politique interne relative à la protection de la dignité de la personne¹⁵¹. Le préambule de la politique, sous la signature du Secrétaire général du Conseil de l'Europe précise :

Résolu à éliminer sur les lieux de travail et dans les relations de travail au Conseil de l'Europe tout comportement portant atteinte à la dignité des hommes et des femmes et à assurer un

150. *Ibid.*

151. Instruction n° 44 relative à la protection de la dignité de la personne au Conseil de l'Europe, 7 mars 2002.

environnement de travail exempt de harcèlement sexuel et de harcèlement moral, [...].

L'article 3 de la politique définit le harcèlement moral de la façon suivante :

Par harcèlement moral on entend toute conduite abusive sur le lieu de travail ou en relation avec le travail, se manifestant de façon durable, répétitive et/ou systématique et se traduisant notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes, des modes d'organisation du travail, des écrits qui peuvent, de façon intentionnelle ou non, porter atteinte à la personnalité, à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique d'une personne, dégrader le climat de travail ou mettre en péril l'emploi de cette personne ou créer un environnement intimidant, dégradant, humiliant ou offensant.¹⁵²

Cette politique prévoit une procédure informelle de traitement de cas, par le biais de « personnes de confiance » auxquelles la personne qui s'estime victime d'un comportement de harcèlement peut s'adresser pour obtenir son soutien et recevoir l'information sur les procédures à sa disposition dans le cadre de la politique.

Elle prévoit également une procédure de médiation qui, sur demande de la personne s'estimant victime, peut être mise en application.

Lorsque la situation dénoncée n'aura pas été réglée par la procédure informelle ou par la médiation, la personne s'estimant victime pourra adresser une plainte écrite au directeur ou directrice des ressources humaines pour que sa plainte soit déférée à la commission chargée d'instruire la plainte¹⁵³. Cette dernière pourra recourir à des modes alternatifs de règlement, entendre les parties et/ou faire procéder à une enquête officielle. À l'aboutissement du processus, elle se prononcera sur les faits et transmettra, le cas échéant, ses recommandations au Secrétaire général, lesquelles peuvent aller jusqu'à l'ouverture d'une procédure disciplinaire. La décision finale appartient au Secrétaire général.

152. *Ibid.*

153. *Ibid.* La commission est composée de quatre personnes dont deux sont nommées par le ou la Secrétaire général(e) et deux par le Comité du personnel, articles 8 à 12 de la politique.

Par l'adoption d'une telle politique, on comprend que le Conseil de l'Europe, gardien de la défense des droits de l'homme, se devait de prêcher par l'exemple et de s'imposer à lui-même l'obligation de s'assujettir à une politique claire de protection de la dignité des personnes œuvrant en son sein.

3. Une problématique préoccupante en pays industrialisés

À partir des quelques interventions recensées ici et ailleurs dans le monde, ainsi que des définitions qui ont été retenues, on y note une volonté affirmée de contrer ce nouveau phénomène malsain, parfois insidieux et banalisé, qui s'attaque à l'individu pour le déconsidérer dans son entité propre. L'effet premier du harcèlement, qu'il soit sexuel ou moral, qu'il soit assorti de violence physique ou psychique, est toujours d'abaisser et d'humilier l'individu.

C'est aussi une question de survie pour les entreprises car en permettant ou en tolérant de tels comportements répréhensibles, elles discréditent et réduisent l'importance de leur ressource principale sans laquelle leur existence même serait compromise, à savoir : la ressource humaine.

PARTIE 3

L'APPROCHE DU LÉGISLATEUR QUÉBÉCOIS

Le Québec, on l'a vu, ne fait pas exception à la dynamique qui s'est développée. Les questions relatives au harcèlement psychologique ou moral ont, dans un premier temps, été mises de l'avant par divers groupes de défense des droits des travailleurs et par plusieurs chercheurs et spécialistes dont les résultats ont été publiés. Dans certaines catégories d'emploi, une majorité de travailleurs ont invoqué avoir été l'objet d'une forme de harcèlement au travail¹⁵⁴.

Chapitre 1 – Une réflexion préalable

Aussi, à l'été 1999, la ministre du Travail décidait-elle de mettre sur pied un comité interministériel composé de représentants des

154. Une enquête de la F.I.I.Q. établit que plus de 75,4 % des infirmiers ou infirmières auraient été victimes d'attitudes ou de propos blessants, 62,2 % de menaces d'agresseur, 44,8 % d'agressions à caractère sexuel. Enquête F.I.I.Q. dans rapport N. MORNEAU, *op. cit.*, note 22, p. 16.

ministères du Travail, de la Justice et de la Santé et des Services sociaux, de même que du Secrétariat à la condition féminine et de la C.S.S.T., ainsi que de la C.N.T.

1. *Le mandat du comité*

Le mandat de ce comité était de :

- cerner la problématique du harcèlement psychologique à travers l’ampleur du phénomène, les milieux où il se manifeste, les formes sous lesquelles on peut l’observer et ses répercussions sur les personnes qui y sont exposées ;
- organiser des consultations afin d’obtenir la perception des groupes et des personnes intéressées par ce phénomène ;
- identifier les moyens propres à l’éliminer ou, à tout le moins, à en diminuer l’importance, et
- formuler des recommandations visant à éliminer le harcèlement psychologique au travail (prévention) et à en diminuer l’impact sur les personnes qui en auraient été victimes (réparation).

2. *L’identification des formes de harcèlement au travail*

L’analyse de la problématique a permis au comité de retenir trois formes principales de manifestation de harcèlement :

- a) l’abus de pouvoir, qui se caractérise par un exercice inapproprié ou abusif de l’autorité par l’employeur ou la personne à qui elle a été conférée. Ce pourra être l’utilisation de l’autorité et du pouvoir par des moyens d’intimidation, de menaces, de chantage ou de coercition pour nuire à la personne, à son épanouissement et à son rendement¹⁵⁵. L’établissement d’une telle conduite implique donc un exercice de l’autorité, de manière indue, constituant une conduite qu’une personne sait ou aurait dû savoir importune. Par « manière indue » on entend l’exercice de l’autorité qui est soit inapproprié, discriminatoire, menaçant, intimidant,

155. *Rapport du comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, op. cit., note 26, p. 11.

offensant, désobligeant, abusif, déraisonnable, débilitant, malicieux, insultant, injuriant, inéquitable ou inacceptable¹⁵⁶.

L'intention de compromettre l'emploi de l'employé, de nuire à son rendement au travail, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de quelque façon que ce soit dans sa carrière ne devrait pas être un critère obligatoire¹⁵⁷. Comme nous le verrons, le législateur québécois a préféré une approche plus large, plus conforme à l'opinion récente de la Cour d'appel du Québec sur la question¹⁵⁸ ;

- b) le « mobbing » pourrait se définir comme suit : une persécution (certains vont même jusqu'à parler de terrorisme psychologique), une guerre des nerfs ou d'usure, une attitude négative d'une ou plusieurs personnes¹⁵⁹ vis-à-vis une autre personne et visant à l'empêcher de s'exprimer, à l'isoler, à la discréditer ou à la déconsidérer¹⁶⁰.

On retiendra, entre autres, comme exemples de « mobbing » la critique gratuite, l'ignorance de la présence, l'abstention de communication, la dérision, le lancement de rumeurs, le mandat de tâches très inférieures aux compétences, les travaux humiliants et même, l'agression ou la perpétration de dommages au poste de travail ou à la résidence ;

- c) le « bullying » quant à lui serait : des conduites ou des tentatives pouvant provenir tant de la personne en autorité que de collègues, visant à jeter un discrédit sur une personne et se caractérisant

156. Jean-Maurice CANTIN, *L'abus d'autorité au travail ; une forme de harcèlement*, Carswell, 2000, p. 53 ; voir notamment, à titre illustratif, les affaires *André Ville c. Entreprise Cara du Québec ltée*, précitée, note 115 ; *Brisson c. Liquidation choc inc. / La différence*, précitée, note 116 ; *Ranger c. Clinique chiropratique St-Eustache*, précitée, note 118.

157. F. LAMY, *op. cit.*, note 73, p. 198, reproduisant les propos de Maurice CANTIN, *L'abus d'autorité au travail ; une forme d'harcèlement*, Toronto, Carswell, 2000, p. 15.

158. Voir F. LAMY, *op. cit.*, note 73, p. 204, référant à l'affaire *Houle c. Banque Nationale*, précitée, note 36, p. 164.

159. Les cas les plus « féroces » de groupes d'employés isolant ou ostracisant un individu découlent dans bien des cas d'une forme de solidarité syndicale malsaine. Voir *West-Island Teachers' Association c. Nantel*, précitée, note 53 ; *Dufour c. Syndicat des employées et employés du Centre d'accueil Pierre St-Joseph Triest (C.S.N.)*, précitée, note 54 ; *Shermag inc. c. Beaulieu*, précitée, note 55.

160. N. MORNEAU, *op. cit.*, note 22, p. 6. *Rapport du comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, *op. cit.*, note 26, p. 7.

par une perte irrémédiable de confiance en sa capacité, probité ou honnêteté au moyen de fausses allégations¹⁶¹, accusations ou dénunciations d'incompétence et d'actes répréhensibles voire criminels¹⁶².

3. *Les recommandations du comité*

Le comité déposait son rapport en mai 2001. Il comportait notamment une définition de la notion de « harcèlement psychologique » et des recommandations¹⁶³.

La définition proposée par le comité interministériel était la suivante :

Une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes généralement répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité, à l'intégrité psychologique ou physique de la personne ou de nature à compromettre un droit, à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables, une mise à pied, un congédiement ou une démission forcée. Un seul acte grave qui engendre un effet nocif peut aussi être considéré comme du harcèlement.¹⁶⁴

Quant aux recommandations, le comité en retint trois axées principalement sur la prévention :

- la mise en place d'une structure permanente de concertation sur la question du harcèlement psychologique au travail ;
- la poursuite d'actions de sensibilisation et de formation visant prioritairement les employeurs et les travailleurs, et
- la mise en place progressive, à partir du réseau de la santé et des services sociaux, d'équipes spécialisées dans l'identification et le soutien des cas de harcèlement psychologique au travail.

161. À titre illustratif ; *Darke c. Moullas*, précitée, note 67.

162. *Rapport du comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, *op. cit.*, note 26, p. 7.

163. *Ibid.*

164. *Ibid.*, p. 13.

Par ailleurs, le comité reconnaissait que la prévention seule, bien que nettement préférable à la réparation, ne pouvait suffire à endiguer ce phénomène. Pour cette raison, il recommandait la mise en place de recours simples et accessibles autant pour les personnes syndiquées que non syndiquées.

Cette dernière recommandation confirme la faiblesse des protections actuelles diffuses et plus ou moins accessibles. En effet, la notion de harcèlement en milieu de travail est connue et les tribunaux, nous l'avons vu, reconnaissent certes une forme de protection. Cependant, l'exercice par le travailleur des différents mécanismes comportait moult difficultés diminuant d'autant l'efficacité de cette protection.

Chapitre 2- La solution québécoise

Sensibilisé au constat que le harcèlement psychologique entraîne des coûts individuels et sociaux importants, le gouvernement du Québec incluait dans la *Loi sur les normes du travail*, le 19 décembre 2002, des dispositions spécifiques quant au harcèlement psychologique. Ce sont les articles 81.18 à 81.20 et 123.6 à 123.16 de la L.N.T.¹⁶⁵. L'entrée en vigueur de ces dispositions a été fixée au 1^{er} juin 2004.

Cette législation vise à définir ce qu'est le harcèlement psychologique, à établir les droits et les obligations des travailleurs et des employeurs, ainsi qu'à prévoir les recours qui en assurent la sanction.

Parallèlement à ces dispositions, il est important d'assurer, tant aux travailleurs qu'aux entreprises, un support informatif et préventif pour lequel la Commission des normes du travail est d'ores et déjà sollicitée.

1. La définition : une approche moderne

La définition retenue par le législateur québécois à l'article 81.18 de la L.N.T. est la suivante :

165. Voir annexe 2 comprenant les dispositions législatives en matière de protection et l'interprétation de la C.N.T. pour chacune.

[...] 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.

Cette définition s'inscrit dans la foulée de celle retenue par les spécialistes sur la question tels que Hirigoyen :

Toute conduite abusive se manifestant notamment par des comportements, des paroles, des actes, des gestes, des écrits, pouvant porter atteinte à la personnalité, à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique d'une personne, mettre en péril l'emploi de celle-ci ou dégrader le climat de travail.¹⁶⁶

De fait, le défi dans l'établissement de telles normes est d'identifier si nous sommes en présence ou non d'une attitude déviante, puisque le harcèlement naît de façon anodine et se propage insidieusement. Il se concrétise dans un processus de gradation. Les attaques se répètent et la victime se retrouve dans un climat de perpétuelle hostilité à son endroit, sans véritablement comprendre ce qui lui arrive. C'est cette répétition incessante qui rend le processus destructeur¹⁶⁷.

Cette définition regroupe l'ensemble des composantes généralement reconnues comme faisant partie du phénomène de harcèlement psychologique. Elle est plus large que certaines décisions de différents tribunaux.

2. Les différentes composantes de la définition

a) Le caractère vexatoire

Une conduite a un caractère vexatoire lorsqu'elle est humiliante ou abusive pour la personne qui la subit. La personne sera diminuée, dénigrée tant sur le plan personnel que professionnel.

166. M.-F. HIRIGOYEN, *op. cit.*, note 131.

167. S. PRONOVOST, *op. cit.*, note 101, p. 123.

Le caractère vexatoire fait référence au résultat de la conduite. Il implique qu'une telle conduite blesse quelqu'un dans son amour-propre, contrarie, cause du tourment. Le législateur nous ramène ici à la victime et à ce qu'elle a vécu au plan psychologique, puisque fondamentalement, il s'agit de la question sous étude.

Cette seule qualification de la conduite constitue un allègement de la preuve normalement exigée en matière arbitrale. Les qualificatifs exigés quant à l'établissement d'un harcèlement font référence à une conduite inopportune, méprisante, offensante, dégradante, humiliante ou avilissante. Ces qualificatifs ne sont pas synonymes : ils expriment des variations importantes d'intensité et d'objet quant à la nature de ce qui est interdit. Il faudra en tenir compte dans le choix des précédents dont on voudra s'autoriser pour interpréter ou appliquer la *Loi sur les normes du travail*. Par contre, la preuve de conduite vexatoire est, en effet, un test plus difficile à passer que la conduite importune. C'est toutefois un test moins exigeant comparé à celui exigé par certaines décisions arbitrales¹⁶⁸.

La nature vexatoire, comme nous le verrons, n'implique pas la nécessité de prouver que l'acte est « non désiré ». Il suffit que la conduite soit « hostile » ou « non désirée ». Dans certains cas, la conduite, en elle-même, est à ce point inacceptable que la preuve de la désapprobation n'est pas nécessaire¹⁶⁹.

D'autre part, pour distinguer, notamment, le cas du harcèlement sexuel au travail du simple flirt, l'appréciation de la nature vexatoire de la conduite invoquée portera sur la nature, l'intensité et la récurrence des gestes importuns de même que sur leurs impacts sur la victime¹⁷⁰. Dans une telle situation, même si les gestes ou attitudes vexatoires ne sont pas quotidiens, ils deviennent « harcelants » dans la mesure où ils ont donné lieu à un refus explicite ou implicite,

168. F. LAMY, *op. cit.*, note 73, p. 215.

169. Ainsi, il est évident qu'une personne qui se dit victime de propos blessants et humiliants quant à sa race n'a pas à établir que de tels propos étaient « non désirés ». *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Provigo Distribution inc., Maxi*, précitée, note 69 ; voir Hélène TESSIER, « Le harcèlement en éducation : responsabilité légale et problèmes éducatifs », dans Service de la formation permanente du Barreau du Québec, *Développements récents en droit de l'éducation*, vol. 117, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 297-324, p. 305.

170. *Commission des droits de la personne c. Dhawan*, précitée, note 70.

à des menaces ou comportements agressifs, créant des effets durables qui dénaturent le climat de travail et détériorent les conditions du travail¹⁷¹.

b) La répétition

S'ajoute à cela la notion de répétition qui est la plus souvent présente dans la réalité du harcèlement, bien qu'elle ne soit plus, selon la jurisprudence actuelle, une composante essentielle à l'établissement d'une conduite constituant un harcèlement psychologique au travail¹⁷².

Comme nous le verrons plus loin, un seul acte peut être susceptible d'engendrer une crainte raisonnable d'une détérioration des conditions de travail. Aussi, lorsqu'un seul acte s'accompagne de menaces directes ou implicites, il n'est pas vraiment isolé puisque ses effets nocifs continuent de se perpétrer et de se répéter dans le temps¹⁷³.

Ce sera l'ensemble de comportements, de paroles, d'actes ou de gestes, ou la conjonction de deux ou plusieurs de ceux-ci, qui permettra de conclure à une situation de harcèlement. Chacun d'eux, pris isolément pourra être bénin en soi, mais l'accumulation ou la conjonction deviendra significative d'une situation de harcèlement. La répétition n'exclut pas que chacun des événements puisse être grave.

c) Le caractère hostile ou non désiré

Le projet de loi initial prévoyait que la conduite devait être « hostile et non désirée ». Il a été modifié afin de prévoir alternativement les deux qualificatifs puisque, particulièrement en situation de harcèlement sexuel insidieux, la conduite n'est pas nécessairement hostile mais certainement non désirée¹⁷⁴.

171. *Ibid.*

172. *Dhawan c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, précitée, note 70 ; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Provigo Distribution inc., division Maxi*, précitée, note 69.

173. *Habachi c. Commission des droits de la personne*, précitée, note 70, p. 2528. H. TESSIER, *op. cit.*, note 169, p. 304.

174. *Journal des débats*, Les travaux parlementaires, 36^e législature, 2^e session, Commission parlementaire de l'économie du travail, Étude du projet de loi n^o 143, p. 3.

Dans certains cas, le harcèlement peut découler de gestes tout à fait « non agressifs », tels que la diminution graduelle des tâches et des responsabilités de la victime. Aussi, une attitude peut être harcelante mais pas nécessairement « hostile », en apparence du moins, et pourtant tout à fait « non autorisée » par la victime¹⁷⁵. Dans ces cas, la présumée victime pourra établir éventuellement, et dans certaines circonstances, le refus implicite ou explicite qu'elle aura manifesté au présumé harceleur. À cet égard, les faits reprochés doivent pouvoir être objectivement perçus comme non désirables¹⁷⁶. Toutefois, le tribunal sera sensible au lien de subordination ou de dépendance économique de la victime expliquant que, dans bien des cas le refus n'est pas verbalisé. Sur ce point, le langage corporel est un mode de communication de ce refus. Le tribunal analysera alors les réticences de la victime, ses détournements, ses reculs, etc.¹⁷⁷.

Par conséquent, le caractère « non désiré » n'exige pas de démontrer un refus apparent ou tout à fait clair de la victime. En effet, il est fréquent que la victime ne manifeste que très timidement son refus, par crainte de représailles. Comme le souligne Me Brunelle, la tolérance d'une conduite ne devrait pas être confondue avec son acceptation¹⁷⁸. Dans le cadre d'une telle protection liée à la dépendance économique de l'employé vis-à-vis son employeur, on ne peut exiger du premier qu'il ait exprimé clairement avoir été harcelé pour bénéficier de telles dispositions¹⁷⁹.

Sur le qualificatif « hostile », soulignons qu'il n'y a pas nécessité d'établir la preuve d'un climat de travail hostile. Le plaignant doit plutôt démontrer que la conduite illicite, à son égard, a été hostile, et qu'elle porte atteinte à sa dignité et entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Il s'agit d'une application beaucoup plus large de la notion de harcèlement que celle normalement déterminée par les tribunaux d'arbitrage¹⁸⁰.

175. *Ibid.*, p. I.

176. *Habachi c. Commission des droits de la personne*, précitée, note 70, p. 2540, commentaires de l'honorable juge Deschamps.

177. *Commission des droits de la personne c. Dhawan*, précitée, note 70, juge d'Amours, conf. par D.T.E. 2000T-633 (C.A.).

178. C. BRUNELLE, *op. cit.*, note 51, p. 201.

179. F. LAMY, *op. cit.*, note 73, p. 218.

180. *Ibid.*, p. 216.

d) *L'atteinte à la dignité, à l'intégrité psychologique ou physique*

En matière de harcèlement au travail, nous avons vu que tant les tribunaux de droit commun que ceux spécialisés s'inspirent des concepts reconnus en matière de dignité et d'intégrité de la personne. Le principe de la sauvegarde de la dignité de la personne est l'une des assises fondamentales de notre droit. C'est un principe qui est à la base même des droits et libertés de la personne et des chartes, qu'elles soient canadienne, québécoise ou étrangères.

En effet, la *Charte canadienne des droits et libertés*¹⁸¹ dispose à l'article 7 que « chacun a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne ; il ne peut être porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale ».

De son côté, la Charte québécoise mentionne à l'article 1 que :

Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.

Finalement, le *Code civil du Québec*, dans sa disposition préliminaire, prévoit que :

Le *Code civil du Québec* régit, en harmonie avec la *Charte des droits et libertés de la personne* et les principes généraux du droit, les personnes, les rapports entre les personnes, ainsi que leurs biens.

Il reconnaît en outre à l'article 10, traitant de l'intégrité de la personne, que :

Toute personne est inviolable et a droit à son intégrité. Sauf dans les cas prévus par la loi, nul ne peut lui porter atteinte sans son consentement libre et éclairé.¹⁸²

Le législateur incorpore ainsi les nombreuses réflexions jurisprudentielles ayant été élaborées sur la question.

181. *Charte canadienne des droits et libertés de la personne*, L.R.C. (1985), App. II, n° 44.

182. Disposition préliminaire, C.c.Q.

e) *Un milieu de travail néfaste*

On entend par « néfaste » un milieu nuisible, dommageable, mauvais ou malsain. L'atmosphère ainsi créée pourra notamment provoquer l'isolement de la victime dans un milieu où normalement, la collaboration et la coopération sont à la base du travail. Cet isolement de la personne fera en sorte qu'elle sera considérée comme un « empêqueur » de fonctionner ! Le contrat de travail oblige l'entreprise à maintenir des conditions de travail permettant d'exécuter le travail de façon appropriée. Cette obligation implique que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour éliminer les sources de tension entre employés¹⁸³.

f) *Une seule conduite grave*

Par ailleurs, le législateur québécois a aussi retenu dans cette définition l'acte isolé, par opposition à l'acte répétitif, comme pouvant constituer une forme de harcèlement psychologique. On parle ici d'une seule conduite grave, c'est-à-dire un seul comportement, parole, geste ou acte d'une gravité telle que la répétition ne sera pas nécessaire.

Il pourra en être ainsi du harcèlement sexuel, qui n'a pas besoin de répétition pour constituer une atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et entraîner pour elle un effet nocif continu. D'autres conduites isolées, telles la violence ou l'agression, pourront également constituer du harcèlement en fonction de la gravité qui y sera rattachée.

Ainsi, la Cour d'appel, sous la plume de l'honorable juge Baudouin, souligne dans l'affaire *Habachi*¹⁸⁴ :

[...] qu'en droit du moins, contrairement à la linguistique, un seul acte, à condition qu'il soit grave et produise des effets continus dans l'avenir, puisse effectivement constituer du harcèlement. J'endosse donc, à cet égard, les conceptions larges proposées par certains auteurs, notamment Maurice Drapeau, Catherine MacKinnon et A. Aggarwal.

183. *Roy c. Caisse populaire de Thetford Mines*, précitée, note 44.

184. *Habachi c. Commission des droits de la personne*, précitée, note 70.

Cependant, à moins de vider complètement le concept de harcèlement de tout son sens, de le banaliser et de réduire ainsi l'impact que voulait donner le législateur à cet acte, il faut pour qu'un seul acte puisse ainsi être qualifié, que celui-ci présente un certain degré objectif de gravité. Les auteurs précités parlent de viol ou de tentative de viol, donc d'agression sexuelle. On peut probablement ajouter à ceux-ci la sollicitation insistante d'obtenir des faveurs sexuelles sous menace, par exemple, de congédiement dans le cas d'une employée. Alors, en effet, l'acte ne reste pas véritablement isolé puisque son impact (la menace de congédiement) se perpétue dans le temps.¹⁸⁵

Plus récemment, dans l'affaire *Dhawan*¹⁸⁶, la Cour d'appel précisait que c'est dans un rapport inversement proportionnel entre la répétition de tels actes et l'impact de leurs conséquences que se situe la nécessité de démontrer la durée du harcèlement. Ainsi, le refus de la conduite qui conduit à un congédiement peut être qualifié de harcèlement vu la gravité des conséquences, et ce malgré que la conduite reprochée ne puisse plus être répétée¹⁸⁷.

3. Une nouvelle norme de protection en milieu de travail impliquant des droits et obligations

a) Les droits

Le législateur établit donc comme premier principe que tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Toute personne qui s'engage dans un contrat de travail avec un employeur est en droit de prétendre à un milieu de travail sain dans lequel elle pourra remplir adéquatement son obligation d'accomplir le travail demandé, avec les outils et les ressources nécessaires à cet accomplissement.

Par ailleurs, le milieu de travail s'entend non seulement du lieu physique où le salarié travaille, mais aussi de tout lieu où celui-ci peut être appelé à travailler en fonction de son emploi.

Le milieu de travail est certes composé de l'univers physique entourant le salarié, mais aussi et surtout des représentants de la

185. *Ibid.*

186. *Dhawan c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, précitée, note 70.

187. *Ibid.*

personne de l'employeur dans une relation d'autorité, des collègues et autres salariés de l'entreprise et, ultimement, des tiers ou clients avec lesquels l'entreprise et le salarié transigent en cours d'emploi. Cette dernière situation est souvent oubliée même si elle est omniprésente dans l'ensemble des entreprises. On n'a qu'à penser, à titre d'exemple, à toutes les entreprises de services.

L'employeur est également en droit de demander à son salarié qu'il adopte une conduite exempte de harcèlement à l'égard de ses collègues, de ses patrons et des tiers.

b) Les obligations

L'obligation de fournir ce milieu de travail exempt de harcèlement psychologique incombe à l'employeur¹⁸⁸. Il doit prendre les moyens raisonnables non seulement pour prévenir le harcèlement psychologique dans son entreprise, mais aussi lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser¹⁸⁹.

L'employeur est le premier responsable des conditions de travail de ses employés, lesquelles doivent être justes, raisonnables et respectueuses de la santé, de la sécurité et de l'intégrité physique des employés. Il se doit d'assurer dans son entreprise un climat de travail convenable pour ses employés. Comme gestionnaire au premier chef de l'organisation du travail, seul l'employeur peut exercer l'autorité requise pour assurer un milieu de travail sain et exempt de harcèlement¹⁹⁰.

Le législateur prévoit maintenant à l'article 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.

Contrairement aux interventions européennes analysées, ces nouvelles normes québécoises de protection en milieu de travail ne visent pas nécessairement à agir sous un volet pénal en déterminant

188. Art. 81.19 L.N.T.

189. Jean-Maurice CANTIN, *op. cit.*, note 156, p. 21.

190. *Janzen c. Platy Enterprises Ltd.*, [1989] 1 R.C.S. 1252, 1292.

la faute puis en punissant. Elles sont en premier lieu de nature préventive et, à défaut, réparatrice. Elles visent à déceler les conduites déviantes et à les supprimer. Pour ce faire, l'implication de l'employeur est le seul remède approprié pour contrer les effets peu souhaitables du harcèlement en milieu de travail.

Cette obligation de l'employeur en est une de moyens et non de résultat. Il n'a pas l'obligation de garantir qu'aucune situation de harcèlement ne se produira, mais celle de garantir qu'il prendra les moyens raisonnables pour faire en sorte qu'il n'y en ait pas ou que, s'il s'en produit, il interviendra immédiatement pour y mettre un terme.

À défaut, la responsabilité de l'employeur sera également engagée du fait des actes fautifs de ses employés dans l'exercice de leurs fonctions¹⁹¹. Les employés ayant une conduite harcelante dans le cadre de leur emploi envers un ou d'autres employés de l'entreprise engagent la responsabilité de cette dernière¹⁹². L'employeur est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses employés dans l'exécution de leurs tâches¹⁹³. Les actes auxquels on fait référence ont été commis alors que le harceleur exerce ses fonctions ou est au travail¹⁹⁴. La jurisprudence québécoise a confirmé à plusieurs reprises cette responsabilité¹⁹⁵.

L'employé harceleur, qui contreviendrait à ces nouvelles normes ou aux directives de l'entreprise prohibant toute forme de harcèlement, irait jusqu'à non seulement engager sa responsabilité personnelle¹⁹⁶, mais également jusqu'à s'exposer aux conséquences de mesures disciplinaires imposées par l'employeur pour faire cesser une telle conduite déviante.

Quant aux tiers, il peut s'avérer parfois difficile de prévenir de telles situations de harcèlement, mais l'employeur sera tenu

191. *Robichaud c. Canada (Conseil du trésor)*, [1987] 2 R.C.S. 84 ; *Janzen c. Platy Enterprises Ltd.*, précitée, note 190, p. 1292 ; *Béliveau St-Jacques c. Fédération des employées et employés des services publics inc.*, [1996] 2 R.C.S. 395.

192. *Janzen c. Platy Enterprises Ltd.*, précitée, note 190, p. 1292.

193. Art. 1463 C.c.Q.

194. *Janzen c. Platy Enterprises Ltd.*, précitée, note 190, p. 1293.

195. Hélène TESSIER, *op. cit.*, note 169, p. 316.

196. Cette responsabilité peut découler de poursuites en vertu de la Charte ; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Provigo Distribution inc., division Maxi*, précitée, note 69, du *Code civil du Québec* ou même de celles découlant de la convention collective.

d'intervenir rapidement lorsque ces incidents seront portés à sa connaissance. Sinon, sa responsabilité sera retenue¹⁹⁷.

c) Les mesures et politiques de l'entreprise

Les moyens qui sont à la disposition de l'employeur pour remplir ses obligations et, éventuellement, tenter de s'exonérer sont divers.

À titre d'exemple, l'employeur peut adopter une politique claire de non-tolérance de quelque forme que ce soit de harcèlement ou de violence au travail, s'assurer de sa diffusion auprès de tous ses employés et voir à sa compréhension et à son respect. La politique doit tenir compte de la réalité de chaque entreprise, selon qu'il s'agisse d'une entreprise de grande, moyenne ou petite envergure. Une formation devra être offerte aux cadres, supérieurs immédiats et employés spécialisés devant éventuellement l'appliquer¹⁹⁸. À défaut, l'entreprise pourra tout de même être tenue responsable d'une conduite de harcèlement¹⁹⁹.

En plus d'une politique, l'employeur devrait mettre en place un mécanisme interne de traitement des plaintes et s'assurer de leur traitement rapide. On parle ici de mécanisme d'enquête, de médiation et de conciliation, qui sera généralement confié à une personne présentant des garanties d'intégrité, d'objectivité et de neutralité. Cette personne devra voir, dès la réception de son mandat, à analyser et mettre en ordre les allégations soumises en rencontrant toutes les parties impliquées. Pour éviter une détérioration du climat de travail, il est primordial qu'une telle enquête soit prompte, sérieuse et complète²⁰⁰.

Enfin, après une analyse objective, l'employeur devra prendre rapidement les mesures nécessaires et les sanctions appropriées, le cas échéant.

Notons que ce dernier ne saurait s'exonérer par la simple prétention de son ignorance de l'existence d'une situation de harcèlement.

197. Voir à titre illustratif l'affaire *Commission des droits de la personne du Québec (William Kafé) c. Commission scolaire Deux-Montagnes*, [1993] R.J.Q. 1297 (T.D.P.Q.).

198. Jean-Maurice CANTIN, *op. cit.*, note 156, p. 24.

199. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Procureur général du Québec*, précitée, note 66.

200. Jean-Maurice CANTIN, *op. cit.*, note 156, p. 38.

Il doit avoir mis en place des mécanismes, comme ceux mentionnés précédemment, pour permettre que le salarié en soit informé.

L'élaboration d'un tel mécanisme, bien que pertinente dans l'analyse d'une enquête de harcèlement, ne constitue pas un moyen de défense à l'égard de l'employeur imputable juridiquement de la violation d'un droit par ses employés. L'employeur, conformément à l'article 1463 C.c.Q., demeure responsable du « préjudice causé par la faute de ses préposés dans l'exécution de leurs fonctions »²⁰¹.

Ce principe de responsabilité vaut tout autant lorsque l'auteur de la situation de harcèlement est un représentant de l'autorité déléguée, un employé, un tiers ou un client de l'entreprise²⁰².

4. Une norme de protection exigeant l'utilisation de critères objectifs

a) Une identification complexe

L'identification du harcèlement n'est pas aisée. La dynamique de cette forme de violence est souvent complexe et marquée par de nombreuses étapes possibles. Les auteurs Aurousseau et Landry ont repéré 12 comportements, du plus insidieux au plus évident :

- le vocabulaire comme camouflage ;
- le refus de communication autre qu'instrumentale ;
- le discours partial ;
- le refus de ressourcement professionnel ;
- le refus de soutien professionnel ;
- la mise en doute des compétences : invalidation, punition, dévalorisation ;
- le manque de respect ou le mépris ;
- le harcèlement administratif ;
- le contrôle excessif ;

201. C. BRUNELLE, *op. cit.*, note 51, p. 207.

202. *Robichaud c. Canada (Conseil du trésor)*, précitée, note 191.

- les menaces ;
- l'intimidation ;
- l'exclusion²⁰³.

Compte tenu des règles de subordination qui sous-tendent la relation employeur-employé, l'objectivation du harcèlement psychologique au travail est primordiale. Le niveau d'analyse présente toutefois divers obstacles. Les difficultés à cet égard proviennent de trois sources principales : la tolérance psychologique variable d'une personne à l'autre lorsque placée devant un problème de nature psychosociale qui réfère aux attitudes, aux mœurs, etc. ; l'invisibilité relative de ce problème dans les milieux de travail étant donné que l'on tient généralement pour acquis que les préoccupations de santé mentale sont perçues comme une responsabilité individuelle ; la grande diversité tant des comportements que des effets du phénomène. Enfin, mentionnons que « la dimension psychologique du harcèlement explique qu'il est souvent ardu pour la personne de briser le silence et de parler ouvertement d'une situation de harcèlement »²⁰⁴.

b) Des balises jurisprudentielles déjà établies et connues

L'identification d'un harcèlement s'avère d'autant plus difficile que le tout est souvent affaire de perception. Une même conduite pourra être perçue comme « harcelante » par une personne alors qu'une autre y restera indifférente²⁰⁵.

À titre d'exemple, l'exercice normal du droit de gérance d'un employeur ne constitue pas une conduite pouvant être qualifiée de harcèlement. Entre l'abus d'autorité comme base de harcèlement et l'exercice légitime de cette autorité, il faut savoir reconnaître une situation de harcèlement. Même la superposition de divers inconvénients ou événements déplaisants en soi qui sont des conditions de travail normales dans une entreprise, ne saurait être qualifiée de harcèlement. Cependant, il pourrait en être autrement si un tel exercice est exorbitant du cadre normal d'emploi.

203. Chantal AUROUSSEAU, Simone LANDRY, *Les professionnelles et professionnels aux prises avec la violence organisationnelle*, Protocole UQAM – C.S.N.-F.T.Q., document n° 64, Services aux collectivités de l'UQAM, Fédération des professionnel(le)s salarié(e)s et des cadres du Québec (F.P.P.S.C.Q.), 1996.

204. *Rapport du comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, *op. cit.*, note 26, p. 54.

205. C. BRUNELLE, *op. cit.*, note 51, p. 194.

Les tribunaux ont donc tenté d'objectiver le processus d'identification. Nous sommes d'avis, tout comme l'auteur Brunelle, que le critère approprié est celui de la « victime raisonnable », soit la « personne raisonnable » placée « dans les mêmes circonstances »²⁰⁶. Cette approche s'inspire de celle adoptée par la Cour suprême dans l'affaire *Law c. Canada (Ministère de l'Emploi et de l'Immigration)*²⁰⁷ ayant eu à interpréter ce que constitue une atteinte à la dignité²⁰⁸. La plus haute cour du pays a en effet précisé à plusieurs reprises que l'objet d'une telle disposition est d'assurer une protection « contre le fléau de la discrimination pratiquée par l'État, peu importe la forme qu'elle revêt » et de « promouvoir la dignité humaine »²⁰⁹.

L'atteinte à la dignité humaine est une atteinte à l'intégrité physique ou psychologique de la personne²¹⁰. Sous de telles conceptions variables selon les individus, on comprendra que la Cour suprême a tenté d'établir des structures d'analyses objectives.

La Cour, sous la plume du juge Iacobucci, précise que 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 »²¹¹.

La Cour précise l'importance de se placer dans la perspective de la personne prétendant être victime pour déterminer s'il y a atteinte à sa dignité. Un tribunal doit être convaincu que l'allégation de la victime quant à une telle atteinte est étayée par une appréciation objective de la situation. C'est l'ensemble des traits, de l'histoire et de la situation de cette personne 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 qu'il y a une atteinte à l'intégrité physique ou psychologique de la personne²¹².

206. *Ibid.*, p. 199.

207. [1999] 1 R.C.S. 497, 533-534.

208. La notion de dignité a été interprétée dans le cadre du test d'application de la notion de discrimination au sens de l'article 15(1) de la *Charte canadienne des droits et libertés*, *op. cit.*, note 181.

209. *Law c. Canada (Ministère de l'Emploi et de l'Immigration)*, précitée, note 207 ; *McKinney c. Université de Guelph*, [1990] 3 R.C.S. 229.

210. *Law c. Canada (Ministère de l'Emploi et de l'Immigration)*, précitée, note 207, par. 53.

211. *Law c. Canada (Ministère de l'Emploi et de l'Immigration)*, précitée, note 207, par. 60. Le juge Iacobucci se réfère alors au propos du juge L'Heureux-Dubé dans l'affaire *Egan c. Canada*, [1995] 2 R.C.S. 513.

212. *Law c. Canada (Ministère de l'Emploi et de l'Immigration)*, précitée, note 207, p. 19, par. 60.

Au même titre, dans l'analyse permettant l'identification d'un cas de harcèlement, le point de vue pertinent, tel que le souligne la juge Deschamps dans l'affaire *Habachi*²¹³, sera celui de la personne raisonnable, objective et bien informée des circonstances et se trouvant dans une situation semblable à celle relatée par le salarié invoquant le harcèlement.

Récemment, la Cour d'appel dans l'affaire *Dhawan*, reprenant les propos de la juge Deschamps, a confirmé qu'elle entend bien appliquer un tel test en matière de harcèlement²¹⁴. L'étude du cas de harcèlement « doit se faire en fonction de la personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances que la victime ou suivant celles de l'auteur du comportement reproché »²¹⁵ : « Seules les attitudes et les gestes qui peuvent être perçus comme non désirés par une personne raisonnable, soit un modèle neutre et abstrait, devraient être sanctionnés. »

Enfin un tel test, confirmé par la définition retenue par le législateur québécois, est évidemment moins exigeant que celui applicable en matière de droit criminel. Il n'est pas nécessaire de faire la preuve de l'intention du harceleur. Déjà, la Cour suprême dans l'affaire *Robichaud c. Conseil du Trésor du Canada* avait clairement éliminé une telle obligation en matière civile²¹⁶.

5. Le recours prévu à la Loi sur les normes du travail

Nous avons vu précédemment qu'il existe différents recours plus ou moins adaptés et ouverts aux victimes de harcèlement en milieu de travail.

Le législateur, dans la foulée des réflexions amorcées sur la question par le ministère du Travail, en a ajouté un autre dans la *Loi sur les normes du travail* que nous verrons maintenant plus en détail.

213. *Habachi c. Commission des droits de la personne*, précitée, note 70, p. 2441 (dissidente sur une partie des conclusions du jugement mais dont les réflexions juridiques sur ce point sont acceptées par ses pairs).

214. *Dhawan c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, précitée, note 70.

215. *Ibid.*

216. Précitée, note 181 ; repris dans l'affaire *Dhawan*, précitée, note 70, par. 16.

a) *L'étendue de la protection*

Première précision importante, le recours général de la *Loi sur les normes du travail* ne requiert aucune autre condition que celle d'être un salarié. Il n'a pas à prétendre à une forme de discrimination, une maladie professionnelle ou autre exigence.

Le recours est ouvert à tous les salariés, peu importe leur niveau dans la hiérarchie de l'entreprise. L'employé du premier niveau jusqu'à celui de cadre supérieur est couvert par cette protection.

Deux particularités méritent cependant d'être relevées : les travailleurs syndiqués et les employés de l'État.

Dans le cas des travailleurs syndiqués, ils bénéficient de la même protection, mais avec les particularités suivantes : le recours à exercer sera le grief prévu à la convention collective et le forum chargé d'en décider sera l'arbitre de grief.

Dans le cas des employés de l'État, s'ils sont syndiqués, ce sera le même mécanisme que mentionné au paragraphe précédent. S'ils ne sont pas syndiqués, peu importe leur niveau dans la hiérarchie, du niveau le plus élevé (incluant les membres et dirigeants d'organismes de l'État) jusqu'au niveau inférieur, le forum qui aura à en décider sera la Commission de la fonction publique, tribunal administratif exerçant sa juridiction en droit du travail pour certains employés de l'État.

Pour tous les autres salariés, c'est le recours prévu à la L.N.T. qui pourra s'appliquer, soit celui précisé aux articles 123.8 et suivants de la loi.

b) *La plainte*

Ce recours pourra être intenté par le salarié lui-même ou par un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés qui aura obtenu le consentement écrit du salarié pour ce faire²¹⁷, au moyen d'une plainte adressée à la Commission des normes du travail. Bien que l'organisme dispose de formulaires à cet effet, aucune forme particulière n'est exigée par la loi ou la réglementation.

217. Art. 123.6 L.N.T. Quant aux groupes de défense, le législateur semble s'être inspiré du processus prévu à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (art. 74 *Charte des droits et libertés de la personne*, *op. cit.*, note 48).

Compte tenu de la particularité attachée au harcèlement et des conséquences importantes sur la vie du salarié, le législateur a estimé juste de laisser un délai plus long que celui de 45 jours prévus pour les autres recours devant la C.R.T. pour lui permettre d'exercer ses droits en toute connaissance de cause²¹⁸. Le délai a été fixé à 90 jours²¹⁹.

c) L'enquête

Contrairement aux autres recours administratifs²²⁰, après avoir reçu cette plainte, la Commission des normes du travail devra faire enquête afin de déterminer si le plaignant a été victime de harcèlement psychologique au travail.

Pour tenir compte de la nature même de la plainte, le processus d'enquête habituel de la Commission des normes du travail devra être adapté à cette réalité. En effet, à titre d'exemple, une enquête auprès d'une entreprise afin de vérifier si les heures supplémentaires ont bien été payées conformément aux prescriptions de la loi est très différente de celle qui devra être faite afin de déterminer si la personne qui a porté plainte a été victime de harcèlement psychologique.

Dans ce dernier cas, l'enquêteur a la tâche de vérifier s'il y a présence d'une forme de harcèlement psychologique au sens de la L.N.T. L'enquête, en fonction des critères ci-haut mentionnés, permettra d'établir, notamment, s'il y a une politique de protection élaborée par l'entreprise en la matière et de voir à la cueillette des éléments factuels permettant de vérifier le bien-fondé de la plainte. L'établissement d'une politique ne peut, en soi, constituer une mesure disculpatoire pour l'employeur. Elle peut cependant constituer un élément important dans l'ensemble des mesures de protection prises pour éviter les cas de harcèlement au travail.

Dans l'ensemble, les pouvoirs d'enquête sont les mêmes que ceux appliqués dans le cadre du recours civil²²¹. La C.N.T. doit faire enquête avec diligence²²². La C.N.T. ou une personne qu'elle désigne

218. Les recours pour pratiques interdites (art. 122 L.N.T.) et les recours pour congédiement sans cause juste et suffisante (art. 124 L.N.T.).

219. Art. 123.7 L.N.T.

220. En matière de pratiques interdites, art. 122 L.N.T. et de congédiement sans cause juste et suffisante, art. 124 L.N.T.

221. Art. 123.8 L.N.T. référant aux articles 103 à 110 de la L.N.T.

222. Art. 104 L.N.T.

peut pénétrer à une heure raisonnable en tout lieu de travail ou établissement d'un employeur²²³. La Commission peut exiger les informations et documents pertinents à son enquête²²⁴. La C.N.T. ou une personne qu'elle désigne aux fins d'une enquête est investie des pouvoirs et de l'immunité accordés aux commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*²²⁵.

Notons que les conclusions de l'enquête constituent une décision administrative en ce sens que la C.N.T. n'exerce pas de pouvoir judiciaire ou quasi judiciaire. Cette décision ne fait que constater le bien-fondé ou non d'une plainte pour fins de poursuite devant la C.R.T., qui est le seul tribunal habilité à exercer les compétences quasi judiciaire sur la question. Ainsi, devant des versions contradictoires, seule cette dernière est appelée à trancher le litige. On ne pourra dans ce cadre reprocher à la C.N.T. d'avoir choisi de soumettre la question pour fins de décision²²⁶.

De plus, un droit de révision est accordé au plaignant dans les cas où la C.N.T. refuse de poursuivre une enquête au motif que la plainte n'est pas fondée ou frivole²²⁷.

d) *La médiation*

En tout temps, pendant le processus d'enquête, si les parties (employeur et salarié) sont consentantes, une médiation avec l'aide d'un médiateur nommé par le ministre du Travail peut être entreprise afin de tenter de régler le litige à la satisfaction des parties²²⁸.

Le médiateur doit être une personne indépendante de la C.N.T. Cela se comprend puisqu'elle doit présenter un caractère de neutralité et d'impartialité vis-à-vis des parties. Puisque la Commission des normes du travail procède à une enquête formelle dans ces cas, elle ne pourrait présenter cette apparence de neutralité et d'impartialité requise au stade de la médiation.

223. Art. 109 L.N.T.

224. *Ibid.*

225. L.R.Q., c. C-37.

226. Par analogie en matière pécuniaire : *C.N.T. c. Cercueils André (1992) inc.*, D.T.E. 96T-538 (C.Q.) ; voir S. LEFEBVRE, I. PARADIS et R.L. RIVEST, *op. cit.*, note 10, p. 344.

227. Art. 107.1 L.N.T.

228. Art. 123.10 L.N.T.

Il faut également tenir compte de tout l'aspect de la confidentialité qui est rattaché à un processus de médiation.

e) La judiciarisation

Il s'agit d'une procédure par laquelle le plaignant peut soumettre au directeur des affaires juridiques de la Commission des normes du travail tous les éléments qu'il juge importants et démontrant que la conclusion de l'enquête aurait dû être différente.

Si le résultat de l'enquête est qu'il y a eu harcèlement psychologique et qu'aucune entente n'est intervenue en médiation, la C.N.T. verra alors à transférer le dossier à la C.R.T., le tribunal administratif chargé d'entendre les parties et la preuve soumise.

Ce tribunal aura à décider s'il estime que la preuve a été faite ou non s'il y a eu harcèlement psychologique et de déterminer, dans l'affirmative, les mesures de réparation appropriées. À cet égard, la C.R.T. dispose des pouvoirs normalement dévolus aux tribunaux administratifs en matière de relations de travail²²⁹.

Dans le cas où l'enquête effectuée par la C.N.T. ne démontrerait pas l'existence de harcèlement psychologique, le plaignant en est informé et il peut se prévaloir d'une procédure de révision de cette décision²³⁰.

La décision de la C.N.T. quant au bien-fondé ou non de la plainte est une décision administrative qui ne lie pas le salarié concerné. Ce dernier peut demander à être entendu par la C.R.T., même à la suite de la décision administrative de la Commission des normes du travail considérant la plainte comme non fondée. Dans ce cas, le salarié doit faire une demande écrite à la C.N.T. pour transférer le dossier à la C.R.T.²³¹.

Une fois que la plainte est déférée à la C.R.T., celle-ci convoquera les parties à une audience devant elle pour les entendre et statuer sur la demande. Le *Code du travail* prévoit également des rencontres de conciliation prédécisionnelle entre les parties permettant un règlement²³².

229. Art. 123.14 L.N.T. ; *Code du travail*, op. cit., note 16.

230. Art. 107.1 L.N.T.

231. Art. 123.9 L.N.T.

232. Art. 121 à 123 *Code du travail*.

6. *Les pouvoirs de la C.R.T. à la suite d'une plainte de harcèlement psychologique*

À la lumière de cette preuve, si la C.R.T. en vient à la conclusion que le plaignant a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations, elle pourra rendre toute décision juste et raisonnable en tenant compte de toutes les circonstances de l'affaire et, entre autres :

- ordonner la réintégration du salarié dans son emploi ;
- ordonner à l'employeur de payer au salarié une indemnité correspondant au salaire perdu, le cas échéant ;
- ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement ;
- ordonner à l'employeur de verser au salarié des dommages et intérêts punitifs et moraux ;
- ordonner à l'employeur de verser au salarié une indemnité pour perte d'emploi ;
- ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique requis par le salarié, pour une période raisonnable qu'elle détermine, et
- ordonner la modification du dossier disciplinaire du salarié.

L'ensemble des pouvoirs énumérés à l'article 123.15 de la L.N.T. sont les mêmes que ceux déjà dévolus à la C.R.T. à l'égard d'une plainte pour congédiement sans une cause juste et suffisante²³³. Les paragraphes 1 à 7 de l'article 123.15 sont à titre descriptif. Ces pouvoirs ne sont pas limitatifs, la C.R.T. pouvant « rendre toute décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances »²³⁴.

Une décision de la C.R.T. déposée à la Cour supérieure devient alors exécutoire, comme un jugement final de cette cour²³⁵.

233. Art. 128 L.N.T.

234. Art. 123.15, premier alinéa L.N.T.

235. Art. 129 *Code du travail*.

Il est possible qu'un salarié ait exercé un autre recours pour déterminer si le harcèlement psychologique dont il est victime peut constituer une lésion professionnelle. À cet égard, conformément aux enseignements de la Cour suprême dans l'affaire *Béliveau St-Jacques*²³⁶, le législateur a préservé la notion d'absence de faute en matière d'indemnisation liée à un accident au travail. Ainsi, dans un tel cas, si la C.R.T. estime probable qu'une décision rendue par l'organisme compétent établira qu'il s'agit d'une telle lésion, elle devra réserver sa décision quant aux ordonnances prévues aux paragraphes 2, 4 et 6 de l'article 123.15. Ces ordonnances concernent l'indemnité relative au salaire perdu, des dommages et intérêts punitifs et moraux et le financement du soutien psychologique requis dans le temps pour le salarié.

Il faut cependant noter que l'opinion de la C.R.T., quant à la probabilité de l'existence d'une lésion professionnelle, ne saurait lier la C.S.S.T., ni la C.L.P. qui ont la compétence exclusive sur cette question²³⁷.

CONCLUSION

La protection législative prévue à la L.N.T. contre le harcèlement en milieu de travail aborde cette problématique au moyen d'une approche moderne de la question. Conscient des coûts considérables, tant économiques que sociaux, qu'engendre ce phénomène en pleine croissance, le législateur mise en effet sur l'information, la prévention, l'uniformisation du concept et, finalement, sur la mise en œuvre d'un recours efficace ouvert à la victime de harcèlement psychologique.

La connaissance et la compréhension du phénomène sont deux conditions essentielles pour remédier à la problématique. Le

236. *Béliveau St-Jacques c. Fédération des employées et employés du service public inc.*, précitée, note 50.

237. Les articles 349 et 369 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., c. A-3.001) traitent respectivement des pouvoirs exclusifs de la C.S.S.T. et de la C.L.P.

349. « La Commission a compétence exclusive pour examiner et décider toute question visée dans la présente loi, à moins qu'une disposition particulière ne donne compétence à une autre personne ou à un autre organisme. »

369. « La Commission des lésions professionnelles statue, à l'exclusion de tout autre tribunal :

1^o sur les recours formés en vertu des articles 359, 359.1, 450 et 451 ;

2^o sur les recours formés en vertu des articles 37.3 et 193 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (chapitre S-2.1). »

harcèlement psychologique, nous l'avons constaté, se présente sous différentes formes ; souvent insidieusement et pas nécessairement, à la base, motivé par une intention malveillante ou malicieuse de la part du harceleur ou, du moins, de l'employeur responsable de fournir des conditions de travail saines à ses salariés.

L'intervention législative invite donc les parties concernées à la conscientisation du problème et à agir de manière préventive. Pourrions-nous, dans un avenir rapproché, y voir une diminution des cas de lésions professionnelles sur la question ? Là est certes l'objectif souhaité par le législateur.

Le droit au respect, à la dignité et à l'intégrité de la personne est reconnu pour tous les salariés depuis plusieurs années par les tribunaux. Le législateur a consacré ce principe en adoptant des règles d'ordre public applicables dans les milieux de travail. L'article 81.19 précise ainsi que « tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique ». Il impose de ce fait à l'employeur de « prendre les moyens raisonnables » pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'il constate une conduite vexatoire, d'intervenir « pour la faire cesser ».

Toutes les parties impliquées en milieu de travail sont concernées par ces droits et obligations.

Bien sûr, au premier chef, on retrouve l'employeur, puisque la loi lui impose une double obligation. La première, préventive, implique la prise de mesures, de directives ou l'adoption de politiques ayant pour but de contrer toute forme de harcèlement psychologique au travail. La seconde, interventionniste, imposant à l'employeur d'agir immédiatement dès qu'une conduite harcelante est portée à sa connaissance pour la faire cesser. Cette obligation spécifique est la consécration législative du devoir de l'employeur de maintenir des conditions de travail saines et de sa responsabilité à l'égard des employés fautifs.

On comprendra que les mesures préventives varieront selon la taille de l'entreprise. Les employeurs n'ont pas tous les mêmes réalités et capacités d'organisation. Une entreprise d'une dizaine d'employés, dont le propriétaire est la personne qui assume notamment la totalité des fonctions de gestion, ne peut se comparer à une autre gérant plus d'une centaine d'employés. Dans une petite entreprise, les relations et la coexistence sont plus étroites, davantage

personnalisées, que dans une moyenne ou grande entreprise. Ces différentes réalités doivent être prises en considération dans l'établissement des mesures préventives.

Par ailleurs, les associations syndicales auront intérêt à conscientiser leurs membres sur la question. Nous avons constaté que plusieurs cas de harcèlement psychologique au travail ont pris naissance dans un climat de solidarité syndicale malsain se manifestant par un ostracisme auprès de certains membres dissidents. En raison de l'élargissement des pouvoirs de la C.R.T. en matière de représentation syndicale équitable et non discriminatoire²³⁸, les associations devront être beaucoup plus vigilantes au phénomène du harcèlement au travail et intervenir avec diligence lorsque se présentent de telles situations.

Somme toute, la protection législative contre le harcèlement psychologique a pour sujet principal le salarié lui-même, en tant que personne digne de respect. Bien que la L.N.T. consacre la responsabilité de l'employeur à l'égard de la faute de ses préposés²³⁹, elle n'écarte pas la responsabilité individuelle du harceleur, lequel pourra éventuellement être tenu de verser une des indemnités à sa victime, compte tenu des différents recours qui existent, entre autres, ceux découlant de la Charte québécoise, du Code civil ou même à la suite du dépôt d'un grief.

Toutefois, le législateur impose que soit distinguée la conduite harcelante de la gestion tout à fait légitime de l'employeur, laquelle peut impliquer la prise de sanctions disciplinaires. Le salarié doit ainsi être en mesure d'évaluer la gravité d'une telle allégation de harcèlement au travail. Le dépôt d'une plainte frivole à cet égard et le préjudice subi par la personne injustement accusée pourraient justifier des sanctions sévères.

Les nouvelles dispositions législatives ont également l'avantage d'uniformiser le concept de harcèlement au travail selon une approche moderne adaptée en fonction des réflexions juridiques et des analyses socio-économiques sur la question. La définition retenue en vertu de l'article 81.18 regroupe les différentes considérations émises par les tribunaux de droit commun ainsi que ceux spécialisés sur la question. Elle intègre les concepts de respect, de dignité et d'intégrité

238. Art. 47.2 et 47.3 C.T.

239. Art. 1463 C.c.Q.

du salarié, lesquels ont fait l'objet d'analyses permettant l'élaboration d'un test objectif pour une application juste du principe.

À cet égard, le critère de la « personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances » constitue une norme d'identification objective. La situation conflictuelle doit être envisagée en fonction de la norme de conduite acceptée ou tolérée par la société pour ainsi se demander comment cette personne raisonnable aurait réagi dans le même contexte de harcèlement.

En d'autres termes, le point de vue pertinent est celui de la personne raisonnable, objective, bien informée de toutes les circonstances et qui se trouve dans une situation semblable à celle relatée par le salarié.

La définition du harcèlement prévue à l'article 81.18 L.N.T. est la première du genre à avoir été formulée par le législateur. Compte tenu qu'elle est reconnue dans une loi d'ordre public, il y a fort à parier qu'elle soit inspirante pour bon nombre de plaideurs et de décideurs tant devant les tribunaux spécialisés que ceux de droit commun.

Cette définition aura certes un impact majeur auprès des tribunaux appelés à intervenir en cette matière, tels que la C.R.T., la Commission de la fonction publique et les tribunaux d'arbitrage. Nous croyons qu'elle aura également une incidence similaire à l'égard des tribunaux de droit commun dans le cadre de recours en dommages et même auprès de la C.L.P. appelée à déterminer, dans un premier temps, si les événements allégués en matière d'indemnisation s'apparentent à du harcèlement psychologique au travail.

Enfin, même si elle est nettement préférable à la réparation, la prévention du harcèlement ne pourra à elle seule endiguer toutes ses manifestations. Il était donc nécessaire de prévoir un recours simple, accessible et efficace pour les victimes, qu'elles soient membres d'un syndicat ou non.

Dès lors, l'article 81.20 L.N.T. a le mérite de préserver la juridiction exclusive des différents tribunaux spécialisés en relations de travail, et ce conformément aux enseignements de la Cour suprême. Ainsi, pour les salariés non syndiqués, la C.R.T. sera appelée à rendre une décision sur une plainte pour harcèlement. Son expertise déjà largement reconnue à l'égard des plaintes pour pratiques interdites

et pour congédiement sans cause juste et suffisante, permettra donc aux parties impliquées d'être entendues rapidement par un tribunal compétent. Les arbitres de griefs, lesquels ont élaboré certaines définitions jurisprudentielles sur la question, entendront les employés syndiqués. Pour ce qui est de la Commission de la fonction publique, elle aura juridiction à l'égard des employés non syndiqués nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

Du reste, rappelons que le législateur a préservé la notion d'indemnisation sans égard à la faute en matière de lésions professionnelles. La L.N.T. garantit également la spécificité et la juridiction des tribunaux qui ont eu à interpréter les cas de lésions professionnelles. Cette nouvelle protection et les recours qui en découlent n'éliminent pas les autres véhicules juridiques déjà ouverts au salarié. Il est à prévoir que des recours parallèles seront entamés lorsque le travailleur invoquera, par exemple, avoir subi des séquelles liées au harcèlement au travail.

Dans ces derniers cas, le défi sera d'assurer une intervention commune et concertée des organismes impliqués tels que la C.S.S.T., la C.L.P., la C.N.T., la C.R.T. et la C.D.P.D.J. afin que les différents mécanismes de conciliation et d'adjudication soient efficaces. Sinon, les parties impliquées, tant l'employeur que le travailleur, risquent de s'embourber dans un enchevêtrement de recours.

Désormais, les décideurs ont donc une source unique pour préciser ce que constitue le harcèlement psychologique au travail : la définition de la *Loi sur les normes du travail*. À cet égard, la C.R.T., les autres tribunaux spécialisés et éventuellement les tribunaux supérieurs auront un rôle primordial à assumer dans l'orientation et l'application à donner à la volonté du législateur.

ANNEXE**Commission des normes du travail****INTERPRÉTATION DES DISPOSITIONS EN MATIÈRE
DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE**

2 février 2004

SECTION V.2**LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE**

La notion de harcèlement s'est graduellement développée en relations de travail. Une abondante jurisprudence, notamment sur les thèmes de congédiement déguisé et de démission, a reconnu une forme de protection en cette matière, tant à l'égard des personnes bénéficiant d'une convention collective que de celles non syndiquées.

Plusieurs forums ont précisé les droits et les obligations des parties sur cette question. À l'égard du salarié non couvert par une convention collective, les tribunaux de droit commun et les commissaires de la Commission des relations du travail ont eu à donner les détails sur la question, notamment en interprétant la notion du droit à la dignité conféré par le *Code civil du Québec*.

Concernant les salariés syndiqués, les arbitres de griefs ont depuis longtemps élaboré diverses balises permettant d'identifier ce qu'on entend par le concept de harcèlement en milieu de travail.

Cependant, les recours sont actuellement disséminés et parcelaires, avec des processus et procédures plus ou moins adaptés aux circonstances de chaque affaire.

L'objectif de la présente législation est d'abord et avant tout de sensibiliser tant les employeurs que les salariés au harcèlement psychologique en milieu de travail et permettre ainsi des actions en amont afin d'éviter une détérioration du milieu de travail pour le salarié.

C'est dans ce cadre qu'ont été adoptées les nouvelles normes relatives au harcèlement psychologique intégrées à la *Loi sur les normes du travail* (art. 81.18 à 81.20). Ces normes s'accompagnent

d'un recours spécifique (art. 123.6 à 123.16). Leur entrée en vigueur est fixée au 1^{er} juin 2004.

Cette protection s'applique à tout salarié, y compris le cadre supérieur (art. 3.1). Les obligations afférentes à cette protection incombent à tout employeur.

Ces normes spécifient des obligations de l'employeur déjà existantes par le biais de dispositions du *Code civil du Québec* et de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Ces dispositions consacrent le droit à la dignité, au respect et à l'intégrité de la personne et lui garantissent des conditions de travail justes et suffisantes et un milieu de travail sain.

L'application des présentes normes du travail devrait permettre de dégager une uniformité parmi les différentes définitions jurisprudentielles élaborées par les tribunaux spécialisés et de droit commun.

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.

INTERPRÉTATION

Cet article définit ce qu'est le harcèlement psychologique. La définition doit être appréciée dans le contexte particulier de la relation employeur-employé. En d'autres termes, ce qui n'aurait pu se qualifier de harcèlement en d'autres circonstances peut l'être en raison du lien de subordination juridique entre les parties.

La conduite vexatoire doit se traduire par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes, lesquels devront présenter, dans

le cas du premier paragraphe, un caractère répétitif, i.e. une continuité dans le temps.

Le caractère vexatoire s'apprécie généralement en fonction de la personne qui vit la situation qu'elle dénonce, sans égard aux intentions de la personne qui harcèle. Dans la majorité des cas, l'appréciation portera sur la nature, l'intensité et la récurrence des gestes importuns, de même que sur leur impact sur la victime. La conduite vexatoire peut comporter un caractère de continuité démontrable par l'effet des préjudices physiques ou psychologiques qui relie chacun des gestes entre eux¹.

Ces comportements, paroles, actes ou gestes doivent être hostiles ou non désirés. Ils ont comme conséquence de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne contre qui ils sont dirigés, et de lui créer un milieu de travail néfaste. On entend par « néfaste » un milieu nuisible, dommageable, mauvais ou malsain.

Les gestes hostiles envers le salarié ne sont pas nécessairement flagrants. En effet, l'agressivité d'un tel geste n'est pas essentielle pour qu'on le qualifie d'hostile. Par exemple, un salarié pourrait être victime de paroles, d'actes ou de gestes qui, pris isolément, peuvent sembler bénins ou anodins, mais l'ensemble, l'accumulation ou la conjonction de ceux-ci peut être assimilé à une situation de harcèlement. Dans un tel cas, si le salarié travaille la plupart du temps seul, les gestes hostiles ne seront pas nécessairement perceptibles de prime abord.

La qualification des termes « non désirés » se réfère à l'ensemble de la conduite déviante. En effet, la victime n'a pas à verbaliser son refus face à une telle conduite, mais l'élément essentiel conduisant à la constatation d'un harcèlement est que la conduite elle-même soit non désirée. Les faits reprochés doivent pouvoir être objectivement perçus comme non désirables².

Le concept de dignité humaine signifie qu'une personne ressent du respect et de l'estime de soi. Elle relève de l'intégrité physique ou

1. *Dhawan c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, C.A. Montréal, 2000-06-26, D.T.E. 2000T-633 (C.A.), conf. *Commission des droits de la personne du Québec c. Dhawan*, D.T.E. 96T-285.
2. *Habachi c. Commission des droits de la personne*, D.T.E. 92T-634 (C.A.).

psychologique. La dignité humaine n'a rien à voir avec le statut ou la position d'une personne dans son milieu de travail, mais elle a plutôt trait à la façon dont il est raisonnable qu'une personne se sente face à une situation donnée. La dignité humaine est bafouée lorsqu'une personne est marginalisée, mise de côté et dévalorisée³.

Mentionnons également qu'une seule conduite grave pourra également constituer du harcèlement psychologique. L'effet nocif de cette gravité devra se répercuter dans le temps pour la personne visée. L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et l'effet nocif de la conduite sont indissociables, tant dans le cas de l'incident isolé que dans ceux répétitifs.

Dans cette définition, le législateur ne vise pas de situations particulières, non plus que de personnes en particulier.

Une conduite constituant du harcèlement sexuel, qu'elle soit manifestée de manière physique ou verbale, pourrait être considérée comme étant du harcèlement psychologique.

Rappelons que la *Charte des droits et libertés de la personne* et le *Code civil du Québec* prévoient des dispositions particulières à cet effet.

L'article 46 de la Charte dispose que : « Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. »

L'article 2087 du *Code civil du Québec*, quant à lui, établit que : « L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié. »

Les critères d'identification

L'identification du harcèlement doit s'effectuer selon un processus d'analyse objectif.

3. *Law c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, [1999] 1 R.C.S. 497.

À cet égard, le critère de la « personne raisonnable » placée dans les circonstances décrites dans une plainte de harcèlement constitue une norme d'identification objective. Le point de comparaison pour cette « personne raisonnable » doit être une norme de conduite acceptée ou tolérée par la société. On prend comme référence une personne douée d'une intelligence et d'un jugement ordinaires, pour voir comment cette personne aurait réagi dans un contexte donné.

Le point de vue pertinent est donc celui de la personne raisonnable, objective et bien informée de toutes les circonstances et se trouvant dans une situation semblable à celle relatée par le salarié. Cette dernière conclurait-elle alors à une situation de harcèlement ?

L'application de telles normes ne doit pas avoir pour effet de nier l'exercice normal par l'employeur de la gestion de ses ressources humaines. On doit distinguer les actes posés par l'employeur dans le cadre de l'exercice normal et légitime de son droit de gérance, même s'ils impliquent divers inconvénients ou événements déplaisants, de ceux posés de façon arbitraire, abusive, discriminatoire ou hors des conditions normales de travail.

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.

INTERPRÉTATION

Le milieu de travail s'entend non seulement du lieu physique où le salarié exerce ses tâches, mais aussi de tout endroit où il peut être appelé à travailler selon les besoins de son emploi.

La réalité de ce milieu de travail ne peut faire abstraction des personnes avec lesquelles le salarié entre en communication dans l'accomplissement de ses tâches. Par conséquent, le législateur vise non seulement l'employeur, ses représentants ou les collègues, mais aussi la clientèle ou les tiers.

La *Loi sur les normes du travail* impose une obligation de moyens à l'employeur. Celle-ci impose à la personne qui y est tenue d'agir prudemment, avec diligence et en prenant les moyens raisonnables dans la recherche du résultat escompté, sans pour autant donner la certitude de l'atteinte de ce résultat. L'exemple le plus souvent cité est celui du médecin qui, tout en prenant tous les moyens à sa disposition pour guérir son patient, ne peut cependant lui en donner la garantie.

À titre indicatif, l'employeur tenu à une obligation de moyens pourra voir sa responsabilité retenue, entre autres, lors :

- d'actes fautifs commis par lui-même ou l'un de ses préposés dans l'exercice de ses fonctions ;
- de manquement à son obligation d'assurer dans son entreprise un climat et des conditions de travail convenables.

À l'inverse, l'obligation de résultat, comme son nom l'indique, impose à la personne qui y est tenue, de fournir un résultat précis et déterminé. Un exemple de cette obligation est celle du vendeur qui s'engage à livrer le bien convenu à une date précise.

Cette responsabilité échoit à l'employeur lui-même et non à l'auteur présumé du harcèlement psychologique. C'est l'employeur qui a la responsabilité de fournir à ses salariés des conditions de travail justes, raisonnables et de respecter leur santé, sécurité, dignité et intégrité psychologique et physique.

En conséquence, dès qu'une situation de harcèlement est portée à sa connaissance, l'employeur a l'obligation de prendre les mesures appropriées et les sanctions nécessaires pour y mettre fin. Ceci implique l'existence et la mise en place d'un mécanisme connu, efficace et adapté à la réalité de chaque entreprise pour permettre la divulgation de cas de harcèlement et l'intervention de traitement rapide et objective.

Comme responsable au premier chef de l'organisation du travail, seul l'employeur peut exercer l'autorité requise pour assurer un milieu de travail sain, exempt de harcèlement.

L'ignorance de l'employeur d'une situation de harcèlement ne saurait l'exonérer de sa responsabilité. À plus forte raison, la

négligence ou l'aveuglement volontaire de ce dernier face à une situation de harcèlement engage sa responsabilité.

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 intégrante des conditions de travail de tout salarié nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique* (chapitre F-3.1) 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.

INTERPRÉTATION

Le salarié qui possède un droit de grief en vertu de sa convention collective devra procéder selon celle-ci. Les dispositions relatives à la définition du harcèlement psychologique de même que les dispositions concernant le droit à un milieu exempt de harcèlement psychologique et les obligations de l'employeur de maintenir un tel milieu font partie intégrante de toute convention collective. Aussi, sont incluses les dispositions concernant les pouvoirs de réparation de la Commission des relations du travail prévus aux articles 123.15 et 123.16 de la Loi.

La demande de services d'un médiateur désigné par le ministre doit être conjointe.

Pour le salarié fonctionnaire de l'État, non syndiqué, les mêmes dispositions que ci-dessus sont réputées faire partie intégrante de ses conditions de travail et c'est la Commission de la fonction publique qui exerce les pouvoirs prévus aux articles 123.15 et 123.16 de la Loi. Il en est de même pour les membres et dirigeants d'organismes du gouvernement.

SECTION II.1

RECOURS EN CAS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

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.

INTERPRÉTATION

La plainte du salarié doit être faite *par écrit*. Il en est de même quant à celle qui pourrait être déposée par un organisme de défense des droits des salariés, mais elle doit en plus être accompagnée de l'autorisation écrite de chacun des salariés visés par cette plainte.

123.7. Tout plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les 90 jours de la dernière manifestation de cette conduite.

INTERPRÉTATION

Il s'agit d'une condition d'ouverture à ce recours. La computation du délai de 90 jours s'établit à partir de la dernière manifestation de la conduite de harcèlement psychologique. En conséquence, la dernière manifestation d'une telle conduite ne devra pas être antérieure au délai de rigueur de 90 jours.

123.8. Sur réception d'une plainte, la Commission fait enquête avec diligence.

Les articles 103 à 110 s'appliquent à cette enquête, compte tenu des adaptations nécessaires.

INTERPRÉTATION

Sur réception d'une plainte, la Commission, dans le cadre des règles relatives à l'enquête prévues à la Loi, mandate un enquêteur qui exerce son rôle conformément aux pouvoirs qui lui sont dévolus par les articles 108 à 110 de la Loi. Voir à cet effet l'interprétation présentée aux articles 108 à 110 de la Loi.

Dans l'ensemble, les pouvoirs d'enquête sont les mêmes que ceux appliqués dans le cadre du recours civil. La Commission ou une personne qu'elle désigne aux fins d'une enquête est investie des pouvoirs et de l'immunité accordés aux commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête* (chapitre C-37).

De plus, un droit de révision est accordé au plaignant dans les cas où la Commission refuse de poursuivre une enquête au motif que la plainte n'est pas fondée ou frivole. Voir également l'interprétation présentée aux articles 106 à 107.1 de la Loi.

L'enquêteur a la tâche de vérifier s'il y a présence d'une forme de harcèlement psychologique au sens de la Loi. L'enquête visera notamment à procéder à la cueillette des éléments factuels permettant de vérifier le bien-fondé de la plainte. En ce sens, elle permettra ou non d'établir l'existence d'une volonté claire et manifeste de l'employeur d'assurer un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. De plus, celle-ci pourra permettre de déterminer si l'employeur s'est doté de moyens ou d'une politique appropriés pour assurer la prévention du harcèlement psychologique dans son entreprise.

Mentionnons que l'établissement d'une politique ne peut, en soi, constituer une mesure qui permettra à l'employeur de s'exonérer. Elle peut cependant constituer un élément important dans l'ensemble des mesures de protection prises pour éviter les cas de harcèlement au travail. Voir l'interprétation à l'article 81.19 à cet effet.

123.9. En cas de refus de la Commission de donner suite à la plainte, le salarié ou, le cas échéant, l'organisme, sur consentement écrit du salarié, peut, dans les 30 jours de la

décision rendue en application de l'article 107 ou, le cas échéant, de l'article 107.1, demander par écrit à la Commission de déférer sa plainte à la Commission des relations du travail.

INTERPRÉTATION

La décision de la Commission des normes du travail quant au bien-fondé ou non de la plainte est une décision administrative qui ne lie pas le salarié concerné. Ce dernier peut demander à être entendu par la Commission des relations du travail, même à la suite de la décision administrative de la Commission des normes du travail considérant la plainte comme non fondée. Dans ce cas, le salarié doit faire une demande de déférer *par écrit*.

Le délai pour ce faire est de 30 jours de la décision de la Commission des normes du travail de ne pas poursuivre une enquête, ou lorsqu'après la révision administrative de cette décision, la révision n'est pas accordée.

Lorsqu'une telle demande est présentée par un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés, le consentement écrit du salarié est nécessaire et préalable à cette demande.

La conséquence du refus de la Commission des normes du travail de donner suite à la plainte du salarié, parce qu'elle la croit non fondée, est qu'elle ne pourra le représenter devant la Commission des relations du travail. Le salarié doit alors pourvoir lui-même à sa représentation, soit personnellement ou par l'entremise d'un représentant de son choix.

123.10. La Commission peut en tout temps, au cours de l'enquête et avec l'accord des parties, demander au ministre de nommer une personne pour entreprendre avec elles une médiation. La Commission peut, sur demande du salarié, l'assister et le conseiller pendant la médiation.

INTERPRÉTATION

Pendant tout le processus d'enquête, la médiation est toujours possible, mais non obligatoire. C'est un mode de règlement supplémentaire qui s'offre aux parties consentantes.

Cette médiation est effectuée par une personne désignée par le ministre du Travail, sur demande de la Commission des normes du travail qui aura obtenu l'accord des parties pour ce faire. La Commission des normes du travail étant chargée du processus d'enquête, la neutralité du médiateur est ainsi assurée.

Contrairement aux plaintes pour pratique interdite ou congédiement sans cause juste et suffisante, la plainte pour harcèlement psychologique donne ouverture à une enquête de la Commission des normes du travail. Voir l'interprétation à l'article 123.8 de la Loi.

123.11. Si le salarié est encore lié à l'employeur par un contrat de travail, il est réputé au travail pendant les séances de médiation.

INTERPRÉTATION

Dans un tel cas, le salarié est réputé au travail et l'employeur devra lui verser le salaire convenu, correspondant aux heures ouvrables pour le salarié.

Voir également l'interprétation présentée à l'article 57 de la Loi.

123.12. À la fin de l'enquête, si aucun règlement n'intervient entre les parties concernées et si la Commission accepte de donner suite à la plainte, elle la défère sans délai à la Commission des relations du travail.

INTERPRÉTATION

Dans ce cas, le salarié n'a pas à demander à la Commission des normes du travail, verbalement ou par écrit, de déférer sa plainte à la Commission des relations du travail.

Le déféré se fait automatiquement, sans autre formalité pour le salarié, si la Commission a jugé la plainte fondée et qu'il n'y a pas eu de règlement complet entre les parties.

La décision de la Commission des normes du travail quant au bien-fondé d'une plainte est une décision administrative ; elle n'a pas à usurper le rôle dévolu au tribunal qui consiste à trancher le litige.

123.13. La Commission des normes du travail peut, dans une instance relative à la présente section, représenter un salarié devant la Commission des relations du travail.

INTERPRÉTATION

Ce pouvoir de représentation de la Commission des normes du travail est similaire à celui prévu aux articles 123.5 et 126.1 de la Loi. Voir l'interprétation aux articles 123.5, 126.1 et 81.20 de la Loi.

123.14. Les dispositions du *Code du travail* (chapitre C-27) relatives à la Commission des relations du travail, à ses commissaires, à leurs décisions et à l'exercice de leur compétence, de même que l'article 100.12 de ce code s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à l'exception des articles 15 à 19.

INTERPRÉTATION

Les pouvoirs détenus par un arbitre de grief sont conférés au commissaire du travail chargé de l'audition de la plainte pour harcèlement psychologique. Par exemple, le commissaire doit procéder en toute diligence à l'instruction de la plainte et rendre sa décision à partir des faits recueillis à l'enquête. Il peut ainsi poser aux parties et témoins les questions qu'il croit utiles.

De plus, mentionnons que la Commission des relations du travail bénéficie de pouvoirs étendus pour rendre différents types d'ordonnances, telle une ordonnance d'exécution provisoire, qu'elle estime propre à sauvegarder les droits des parties (voir les articles 112 et s. du *Code du travail* (L.R.Q., c. C-27) relativement aux pouvoirs de la Commission des relations du travail).

123.15. Si la Commission des relations du travail juge que le salarié a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations prévues à l'article 81.19, elle peut rendre toute décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire, notamment :

- 1^o ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié ;

2^o ordonner à l'employeur de payer au salarié une indemnité jusqu'à un maximum équivalant au salaire perdu ;

3^o ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement ;

4^o ordonner à l'employeur de verser au salarié des dommages et intérêts punitifs et moraux ;

5^o ordonner à l'employeur de verser au salarié une indemnité pour perte d'emploi ;

6^o ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique requis par le salarié, pour une période raisonnable qu'elle détermine ;

7^o ordonner la modification du dossier disciplinaire du salarié victime de harcèlement psychologique.

INTERPRÉTATION

L'ensemble des pouvoirs énumérés à cet article sont les mêmes que ceux déjà dévolus à la Commission des relations du travail à l'égard d'une plainte pour congédiement sans une cause juste et suffisante. Les paragraphes 1 à 7 de l'article 123.15 sont à titre descriptif. Ses pouvoirs ne sont pas limitatifs, la Commission des relations du travail pouvant « rendre toute décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances ».

Une décision de la Commission des relations du travail déposée à la Cour supérieure devient alors exécutoire, comme un jugement final de cette cour⁴.

4. C'est l'article 129 du *Code du travail* qui dispose :
« **129.** Dans un délai de six mois de la date de sa décision, la Commission peut, à la demande d'une partie intéressée, autoriser son dépôt au bureau du greffier de la Cour supérieure du district du domicile de l'une des parties visées par la décision. La décision de la Commission devient alors exécutoire comme un jugement final de la Cour supérieure et en a tous les effets.
Si cette décision contient une ordonnance de faire ou de ne pas faire, toute personne nommée ou désignée dans cette décision qui la transgresse ou refuse d'y obéir, de même que toute personne non désignée qui y contrevient sciemment, se rend coupable d'outrage au tribunal et peut être condamnée par le tribunal compétent, selon la procédure prévue aux articles 53 à 54 du *Code de procédure civile* (chapitre C-25),

123.16. Les paragraphes 2^o, 4^o et 6^o 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 résulte du harcèlement psychologique.

Lorsque la Commission des relations du travail estime probable, en application de l'article 123.15, que le harcèlement psychologique ait entraîné chez le salarié une lésion professionnelle, elle réserve sa décision au regard des paragraphes 2^o, 4^o et 6^o.

INTERPRÉTATION

La Commission des relations du travail saisie d'une plainte doit rendre une décision sur l'existence ou non d'un harcèlement au travail. Lorsqu'elle constate que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations, elle doit rendre une décision motivée à cet effet, selon les remèdes prévus à l'article 123.15 de la Loi.

Il est possible qu'un salarié ait présenté une réclamation en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (chapitre A-3.001) pour déterminer si le harcèlement psychologique dont il est victime peut constituer une lésion professionnelle. Cette loi vise à préserver le système d'indemnisation fondé sur les principes d'assurance et de responsabilité collective sans égard à la faute du salarié victime d'une lésion professionnelle.

Dans ce cas, si la Commission des relations du travail estime probable qu'une décision rendue par l'organisme compétent établisse qu'il s'agit d'une telle lésion professionnelle, elle devra réserver sa décision quant aux seules ordonnances prévues aux paragraphes 2, 4 et 6 de l'article 123.15. Ces ordonnances concernent l'indemnité relative au salaire perdu, des dommages et intérêts punitifs et moraux et le financement du soutien psychologique requis pour le salarié.

Par conséquent, la Commission des relations du travail devra rendre une ordonnance qui portera notamment sur les paragraphes

à une amende n'excédant pas 50 000 \$ avec ou sans emprisonnement pour une durée d'au plus un an. Ces pénalités peuvent être infligées de nouveau jusqu'à ce que le contrevenant se soit conformé à la décision. »

1, 3, 5 et 7 de l'article 123.15, ainsi que toute autre décision qui lui paraît juste et raisonnable compte tenu des circonstances de l'affaire. Ce faisant, le législateur a voulu que le salarié ne se voie pas privé de l'indemnisation à laquelle il aurait par ailleurs droit en vertu de la *Loi sur les normes du travail*.

Il faut cependant noter que l'opinion de la Commission des relations du travail, quant à la probabilité de l'existence d'une lésion professionnelle, ne saurait lier la Commission de la santé et de la sécurité du travail, ni la Commission des lésions professionnelles, qui ont le pouvoir exclusif⁵ de qualifier une lésion professionnelle en vertu de leurs dispositions législatives habilitantes.

Par ailleurs, si la lésion professionnelle a été reconnue par un organisme habilité susmentionné, la Commission des relations du travail ne pourra rendre d'ordonnance quant aux matières énumérées aux paragraphes 2, 4 et 6 de l'article 123.15 de la Loi.

5. Les articles 349 et 369 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., c. A-3.001) traitent respectivement des pouvoirs exclusifs de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et la Commission des lésions professionnelles.

349. « La Commission a compétence exclusive pour examiner et décider toute question visée dans la présente loi, à moins qu'une disposition particulière ne donne compétence à une autre personne ou à un autre organisme. »

369. « La Commission des lésions professionnelles statue, à l'exclusion de tout autre tribunal :

1^o sur les recours formés en vertu des articles 359, 359.1, 450 et 451 ;

2^o sur les recours formés en vertu des articles 37.3 et 193 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (chapitre S-2.1). »

Le harcèlement psychologique – une question de responsabilisation

Guy Poirier

INTRODUCTION.	99
Ce que doit contenir une politique	103
Responsabilités de l'employeur	105
Responsabilités du salarié	105
La formation.	106
L'analyse des risques	107
CONCLUSION	108

INTRODUCTION

Lorsque l'on parle de responsabilisation, il serait inapproprié de n'y voir qu'une simple question de devoir imposé à l'employeur.

En effet, il faut l'aborder dans une perspective plus large. Elle concerne au premier chef l'employeur, mais aussi l'ensemble des salariés et les divers intervenants qui transigent avec l'entreprise.

La responsabilisation, c'est l'application, au travers de gestes, d'actes, d'interventions ou de comportements, de principes qui servent de guide au quotidien.

Ainsi, elle part du principe de base qui veut que chacun a droit à un milieu de travail sain et au maintien de celui-ci. C'est un principe qui nécessite l'adhésion et l'implication de tous. C'est l'association de l'ensemble des ressources humaines de l'entreprise à la réalisation de l'objectif et du bien commun.

L'adhésion au maintien d'un milieu de travail sain met en lumière l'un des principaux objectifs visant à contrer toute forme de harcèlement au travail, celui de la prévention qui :

[...] se réalise par une saine gestion favorisant ainsi la satisfaction et le bien-être des employés de même qu'un environnement qui préconise le respect mutuel tout en étant propice à la productivité et à l'efficacité.¹

La première étape d'une véritable responsabilisation et le début d'une approche préventive dans une entreprise c'est la reconnaissance et l'adoption de valeurs qui lui sont propres et nécessaires à son fonctionnement harmonieux. Ces valeurs doivent être partagées de tous et mises en pratique.

1. Isabelle CANTIN et Jean-Maurice CANTIN, *Politiques contre le harcèlement au travail et réflexions sur le harcèlement psychologique*, Éditions Yvon Blais, 2004, p. 37.

Voici à titre d'exemples certaines valeurs qui peuvent être pertinentes² :

- la déontologie ;
- le travail décent ;
- la santé ;
- la sécurité ;
- le respect ;
- la tolérance ;
- l'égalité des chances ;
- la coopération ;
- la qualité du service ;
- etc.

La seconde étape, c'est la connaissance et la reconnaissance des situations de harcèlement psychologique, de harcèlement sexuel et de violence au travail.

Il faut savoir reconnaître une situation de harcèlement psychologique par opposition à une situation qui n'en est pas, telle une qui ne serait qu'un simple conflit entre des personnes.

On peut dire que le harcèlement psychologique se traduit généralement de trois façons distinctes :

- le « mobbing », c'est-à-dire l'isolement, l'ostracisme d'une personne par rapport à un groupe résultant d'une guerre des nerfs visant à l'empêcher de s'exprimer ;

2. *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène*, Réunion d'experts chargée de mettre au point un recueil de directives pratiques sur la violence et le stress au travail dans le secteur des services : une menace pour la productivité et le travail décent, Bureau international du travail, Organisation internationale du travail, Programme des activités sectorielles, Genève, 8-15 octobre 2003, MEVSWS/2003/11.

- le « bullying », qui correspond à une tentative de discréditer une personne par de fausses accusations ou allégations qui visent sa compétence, son comportement, ses actes, etc., et
- l’abus de pouvoir qui se caractérise par un exercice inapproprié ou abusif de l’autorité par l’employeur ou la personne à qui elle a été conférée. Ce pourra être l’utilisation de l’autorité et du pouvoir par des moyens d’intimidation, de menaces, de chantage ou de coercition pour nuire à la personne, à son épanouissement et à son rendement³.

Le harcèlement est souvent insidieux en ce que les gestes, les attitudes ou la conduite déviante s’exercent sur une période de temps prolongée et qu’au début, ils peuvent paraître plus ou moins anodins. Ils sont espacés, pour devenir progressivement plus sérieux, plus graves et rapprochés. C’est ce qui explique que la victime peut hésiter à dénoncer la situation rapidement.

À cet égard, l’auteure Marie-France Hirigoyen⁴ mentionne :

Dans un groupe, il est normal que les conflits se manifestent. Une remarque blessante dans un moment d’énervement ou de mauvaise humeur n’est pas significative, à plus forte raison si elle est suivie d’excuses. C’est la répétition des vexations, des humiliations, sans aucun effort pour les nuancer, qui constitue le phénomène destructeur.

Lorsque des valeurs d’entreprise sont bien implantées, il est dès lors plus difficile de voir se développer de telles situations de harcèlement. Selon M^{me} Hirigoyen⁵, « le harcèlement est rendu possible parce qu’il est précédé d’une dévalorisation, qui est acceptée puis cautionnée par le groupe [...]. Cette dépréciation donne une justification *a posteriori* de la cruauté exercée contre elle (*la victime*), et conduit à penser qu’elle a bien mérité ce qui lui arrive » (nos italiques).

3. *Rapport du Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, ministère du Travail, 14 mai 2001, gouvernement du Québec, p. 11.

4. Marie-France HIRIGOYEN, *Le harcèlement moral – la violence perverse au quotidien*, Syros, 1998, p. 56.

5. Précité, note 4, p. 58.

Non seulement a-t-elle bien mérité ce qui lui arrive, mais en plus il n'est pas rare qu'elle en vienne à correspondre à ce que l'on veut faire d'elle. On oublie ce qu'elle était auparavant.

Le stress ainsi créé chez la personne harcelée amène forcément une diminution marquée de son potentiel :

Elle est inattentive, inefficace, et prête le flanc aux critiques sur la qualité de son travail. Il est alors facile de s'en séparer pour incompétence ou faute professionnelle.⁶

Par ailleurs, il faut prendre garde de ne pas tomber dans le panneau de ces personnes que Marie-France Hirigoyen⁷ qualifie de petits paranoïaques qui se font passer pour des victimes et qui peuvent ainsi masquer l'existence de vraies victimes de harcèlement. Les premiers sont des personnes tyranniques et inflexibles qui entrent facilement en conflit avec leur entourage, n'acceptent aucune critique et se sentent facilement rejetées. Loin d'être des victimes, ce sont d'éventuels agresseurs, repérables par leur rigidité caractérielle et leur absence de culpabilité.

La connaissance et la reconnaissance du phénomène de harcèlement est le préalable à l'implantation de divers moyens dans l'entreprise pour assurer un milieu de travail exempt de harcèlement et pour y remédier lorsque de telles situations se présentent.

Ces moyens sont⁸ :

- l'adoption par l'employeur d'une politique claire ou de règles précises de non-tolérance de quelque forme que ce soit de harcèlement ou de violence au travail ;
- l'analyse des risques et la détection des dangers ;
- la prévention et la maîtrise de l'environnement de travail ;
- la gestion des incidents et des conflits pour en atténuer les conséquences ;

6. Précité, note 4, p. 59.

7. *Ibid.*

8. Précité, note 2.

- l'intervention rapide de traitement des plaintes par un mécanisme interne efficace (enquête, médiation, conciliation effectuées par une personne présentant des garanties d'intégrité, d'objectivité et de neutralité). La Cour suprême, dans l'affaire *Robichaud*⁹, mentionne :

Par exemple, un employeur qui, devant une plainte, réagit promptement et efficacement en établissant un plan destiné à remédier à la situation et à empêcher qu'elle ne se reproduise ne sera pas responsable dans la même mesure, si jamais il l'est vraiment, qu'un employeur qui n'adopte pas de telle mesure. Ces questions concernent cependant les conséquences en matière de redressement et non pas la responsabilité.

- l'aide et l'assistance aux victimes ;
- l'intervention appropriée et nécessaire à l'égard de l'auteur ;
- le suivi et l'évaluation du processus.

Ce que doit contenir une politique

- Elle doit en premier lieu définir ce qu'est le harcèlement psychologique, le harcèlement sexuel et la violence au travail. La *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., c. N-1.1), à l'article 81.18, contient une définition du harcèlement psychologique. Il s'agit d'une définition large qui comprend les différentes formes de harcèlement et de violence au travail. Par ailleurs, il n'est pas toujours facile de bien identifier les situations de harcèlement ou de violence. Il faut reconnaître que la dynamique de ces comportements est souvent complexe.

Les auteures Aurousseau et Landry¹⁰ ont répertorié 12 comportements allant du plus insidieux au plus évident :

- 1- le vocabulaire comme camouflage ;

9. *Robichaud c. Canada*, [1987] 2 R.C.S. 84.

10. Chantal AUROUSSEAU et Simone LANDRY, *Les professionnelles et professionnels aux prises avec la violence organisationnelle*, Protocole UQAM-CSN-FTQ, document n° 64, Services aux collectivités de l'UQAM, Fédération des professionnel(le)s et des cadres du Québec (FPSCQ), 1996.

- 2- le refus de communication autre qu'instrumentale ;
 - 3- le discours partial ;
 - 4- le refus de ressourcement professionnel ;
 - 5- le refus de soutien professionnel ;
 - 6- la mise en doute des compétences : invalidation, punition, dévalorisation ;
 - 7- le manque de respect ou le mépris ;
 - 8- le harcèlement administratif ;
 - 9- le contrôle excessif ;
 - 10- les menaces ;
 - 11- l'intimidation ;
 - 12- l'exclusion.
- Une volonté de la plus haute autorité clairement indiquée et communiquée à tous les niveaux de tolérance zéro. Cette volonté se doit d'être accompagnée d'un engagement clair et non équivoque du droit au maintien d'un milieu de travail sain.
 - Une attribution de responsabilités, y compris celles dévolues à tous les employés de soutenir les moyens mis en place.
 - Un mécanisme complet d'intervention qui soit objectif, équitable et efficace.
 - Une série de mesures visant à prévenir, maîtriser et éliminer toute forme de harcèlement ou de violence.
 - Une série de mesures régissant l'intervention et la gestion des incidents de harcèlement ou de violence.
 - Une garantie de confidentialité et de non-représailles.

Une telle politique se doit d'être communiquée à tous les employés et bien comprise par eux. Elle vise à maintenir un milieu de travail sain et d'assurer un traitement juste et équitable des personnes.

Responsabilités de l'employeur¹¹

- Établir ou favoriser l'établissement de programmes de formation, d'éducation, d'information ou autres à l'intention de son personnel dirigeant et de ses employés.
- Mettre en place des mesures de prévention par suite de l'évaluation des risques effectuée et en tenant compte des indicateurs possibles de l'existence d'un problème.
- Procéder à l'enquête appropriée.
- Fournir le support nécessaire à la victime (P.A.E., recours, etc.).
- Prendre les mesures nécessaires à l'encontre de l'auteur des actes fautifs.
- Prendre les mesures nécessaires au niveau de l'organisation du travail.
- Tenir un registre des incidents.
- etc.

Responsabilités du salarié

- S'abstenir de toute forme de harcèlement ou de violence.
- Coopérer avec son employeur à l'application de la politique.
- Ne pas tolérer qu'il se commette des actes de harcèlement ou de violence.
- Participer aux mesures de prévention.
- Participer à la formation offerte.

11. Précité, note 2.

Voyons donc maintenant plus spécifiquement deux fonctions décrites aux responsabilités ci-dessus, à savoir : la formation et l'analyse des risques.

La formation¹²

La première fonction concerne la formation. Elle vise à informer l'ensemble des travailleurs sur la nature et les causes possibles de harcèlement ou de violence ; sur l'ampleur et les lieux ou moments les plus sensibles ; sur la prévention en recommandant de bonnes pratiques ; sur la sensibilisation à la diversité culturelle, aux rapports entre les hommes et les femmes, à la discrimination, etc. ; sur les lois applicables, et sur les services d'aide et de support accessibles.

La formation s'adresse à tous et est adaptée en fonction des besoins des différents groupes. Ainsi, les besoins de l'ensemble des salariés pourront être différents de ceux du personnel d'encadrement.

Pour les salariés, elle visera à :

- permettre d'acquérir une compréhension commune ;
- améliorer l'aptitude à repérer les situations potentielles ;
- améliorer la capacité d'évaluation des situations, d'y faire face et de régler les problèmes ;
- améliorer le sens des relations humaines et de la communication ;
- valoriser les attitudes contribuant à une bonne ambiance de travail ;
- développer des mécanismes de défense aux risques.

Pour le personnel d'encadrement, elle visera à :

- expliquer la politique de l'entreprise pour qu'elle soit bien comprise et appliquée ;

12. *Ibid.*

- permettre l'évaluation du milieu de travail et l'identification des méthodes ou conditions de travail à changer ou à améliorer ;
- développer les habiletés d'assistance, d'aide et de conseil auprès des salariés dans le traitement des cas, et ce en toute confidentialité ;
- d'acquérir des pratiques de gestion visant à favoriser un milieu de travail basé sur le respect mutuel.

L'analyse des risques¹³

Cette deuxième fonction est aussi essentielle pour tout employeur et gestionnaire qui veut être en contrôle et ainsi éviter des situations problématiques.

Une évaluation des risques doit prendre en considération certains facteurs et tenir compte également des indicateurs possibles de l'existence d'un problème.

Facteurs à prendre en considération, sans être exhaustifs :

- toute agression ;
- toute violence verbale (jurons, insultes, attitudes arrogantes, etc.) ;
- toute gestuelle agressive visant à intimider ou à signifier du mépris ou du dédain ;
- toute forme de brimades ;
- tout comportement raciste ou discriminatoire ;
- tout comportement manifestant une intention de nuire ;
- tout comportement menaçant ;
- toute menace verbale ou écrite ;

13. *Ibid.*

- tout indicateur d'un problème :
 - 1- les résultats d'enquêtes menées dans des industries semblables ou à l'égard de catégories de travailleurs ;
 - 2- l'absentéisme ;
 - 3- les congés de maladie ;
 - 4- les taux d'accidents ;
 - 5- le taux de roulement du personnel ;
 - 6- les avis exprimés par le personnel d'encadrement et les salariés.
- etc.

CONCLUSION

La responsabilisation en matière de harcèlement psychologique est la prise de conscience nécessaire à la mise en place de mécanismes de prévention et de traitement de cas efficaces.

Elle permet à l'employeur de donner toute son importance à sa ressource principale : sa ressource humaine, en travaillant à lui donner un milieu de travail sain lui permettant de travailler efficacement et harmonieusement aux objectifs de l'entreprise.

Il est primordial de reconnaître à la prévention sa pleine valeur et de lui accorder l'importance qu'elle mérite, c'est un facteur de succès pour les entreprises qui s'en préoccupent.

À l'instar des auteurs Cantin et Cantin¹⁴, nous pouvons affirmer que la prévention et les efforts déployés par plusieurs milieux, différents les uns des autres, de même que les nombreuses démarches proactives pouvant être mises de l'avant, demeurent les meilleurs remèdes.

14. Précité, note 1, p. 137.

Les mécanismes d'enquête à la Commission des normes du travail

**Robert L. Rivest et
Hélène Fréchette**

INTRODUCTION	111
Partie 1- L'enquête à la suite d'une plainte pécuniaire.	112
1. L'approche entreprise	112
2. Qui peut déposer une plainte ?	113
3. Comment déposer une plainte ?	113
4. Déroulement de l'enquête	113
4.1 Stratégies d'intervention.	114
4.2 Pouvoirs de l'enquêteur	114
4.3 Modes d'intervention	115
4.4 Recherche des éléments de preuve	116
4.5 Calcul sommaire de la réclamation	116

4.6	Établissement définitif de la réclamation	117
4.7	Paieement de la réclamation	117
5.	Mise en demeure	117
Partie 2- L'enquête à la suite d'une plainte de harcèlement psychologique		118
1.	Qui peut déposer une plainte ?	118
2.	Comment porter plainte ?	118
3.	Objectifs de l'enquête	119
4	Déroulement de l'enquête	120
5.	Pouvoirs de l'enquêteur	124
6.	Établissement d'un plan d'action de l'enquête	124
7.	Recherche des éléments de preuve	124
7.1	Évaluation des allégations de harcèlement psychologique.	125
7.2	Évaluation des obligations de l'employeur	127
8.	Offre de médiation du ministère du Travail	128
9.	Analyse des faits.	128
10.	Rapport d'enquête	129
11.	Divulcation des recommandations de l'enquête	129
12.	L'accès au rapport	129
13.	Décision de la Commission	130
CONCLUSION		130

INTRODUCTION

La Commission des normes du travail a plus de 20 ans d'existence. Au cours de ces années, elle a joué un rôle majeur de sensibilisation et d'information auprès de la population, ainsi que de surveillance, le tout eu égard à l'application des normes du travail dans le cadre de la protection des droits des salariés.

Le législateur lui a confié graduellement au cours des dernières années de nouveaux mandats : représentation des salariés en matière de pratiques interdites et de congédiements sans cause juste et suffisante, nouvelles dispositions facilitant le recouvrement de créances auprès des administrateurs de corporations insolvables, *Règlement touchant certains secteurs de l'industrie du vêtement*, surveillance en matière de disparité de traitement, et enfin l'application de nouvelles dispositions concernant le harcèlement psychologique au travail qui entreront en vigueur le 1^{er} juin prochain.

Le rôle de la Commission est crucial dans l'élaboration des règles régissant les relations de travail au Québec. On évalue à près de 2 817 000 le nombre de salariés assujettis à la *Loi sur les normes du travail*, soit 93,4 % des travailleurs du Québec. De ce nombre, 1 643 000, soit 58,3 %, n'ont que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail¹.

Une bonne partie des ressources de la Commission sont consacrées à la cueillette d'informations. Ainsi, elle reçoit annuellement près de 28 000 plaintes dont les trois quarts font l'objet d'une enquête². À ce nombre, s'ajouteront bientôt les plaintes de harcèlement psychologique.

1. *Rapport annuel de la Commission des normes du travail*, année 2001-2002, p. 24.

2. *Ibid.*, p. 8.

Nous tenterons ici de vous expliquer les mécanismes d'enquête à la Commission des normes du travail, à la suite des diverses plaintes déposées par les salariés. À cet égard, les considérations jurisprudentielles émises sous les pouvoirs d'enquête en matière pécuniaire s'appliqueront pour l'essentiel en matière de harcèlement psychologique puisque l'article 128.8 de la Loi réfère aux mêmes dispositions législatives.

Partie 1- L'enquête à la suite d'une plainte pécuniaire

Les articles 39(8) et 98 de la Loi prévoient que la Commission peut intenter en son propre nom et pour le compte d'un salarié une poursuite visant à recouvrer des sommes dues par l'employeur en vertu de la Loi ou de ses règlements.

L'exercice de ce recours, qu'on appelle plainte pécuniaire, est cependant soumis à une enquête dans le but de déterminer le bien-fondé de la réclamation et est subordonné à l'accomplissement de certaines formalités essentielles.

L'enquête est habituellement effectuée à la suite d'une plainte écrite d'un salarié (art. 102 L.N.T.), mais la Commission peut aussi faire enquête de sa propre initiative (art. 105 L.N.T.).

1. L'approche entreprise

L'approche dite « entreprise » est une stratégie de vérification adoptée par la Commission, qui consiste à intervenir dans l'entreprise pour l'ensemble des salariés, non seulement pour l'application des normes touchées par une plainte précise, mais aussi de toutes les normes prévues à la Loi, tant les normes pécuniaires que les normes administratives. Par exemple, dans le cadre d'une vérification à la suite d'une plainte pour non-paiement des jours fériés, l'enquêteur vérifiera non seulement la validité de cette plainte, mais procédera aussi à une vérification complète des normes applicables dans l'entreprise afin de s'assurer du respect intégral de la Loi, conformément aux articles 5 et 39 de la loi.

Il s'agit en quelque sorte d'un examen de la situation générale de l'entreprise et de tous ses établissements en regard du respect de la Loi. Cette approche propose une application préventive de la Loi en informant les entreprises des différentes obligations découlant de la législation.

2. *Qui peut déposer une plainte ?*

L'article 102 de la Loi dispose que le salarié qui croit avoir été victime d'une atteinte à un droit conféré par cette loi ou un règlement peut adresser, par écrit, une plainte à la Commission. Une telle plainte peut aussi être adressée par un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés, pour le compte d'un salarié qui y consent par écrit.

3. *Comment déposer une plainte ?*

Un salarié peut déposer une plainte par la poste, par téléphone ou en personne à la direction régionale. Dans les deux derniers cas, on fait remplir un formulaire de plainte par le salarié.

En vertu de l'article 103 de la Loi, la Commission ne doit pas dévoiler l'identité du salarié au cours de l'enquête, sauf si ce dernier y consent. Il est avisé que s'il y a poursuite contre l'employeur, son identité pourra être protégée en intégrant son nom à celui des autres salariés pour lesquels des infractions ont été décelées. Cependant, son identité devra être dévoilée s'il est appelé à témoigner. La correspondance transmise à l'employeur est conçue de façon à préserver l'identité du salarié.

4. *Déroulement de l'enquête*

L'enquêteur à qui est attribuée la plainte doit d'abord s'assurer de sa recevabilité :

- assujettissement de l'entreprise à la loi ;
- statut de salarié au sens de la loi ;
- identification de la norme en infraction à la loi ;
- date de la prescription ;
- l'existence d'une convention collective ou d'un décret ;
- plainte frivole ou de mauvaise foi.

Si l'enquêteur juge la plainte non fondée pour un des motifs énoncés plus haut, l'article 107 de la Loi prévoit qu'il en avise le salarié par écrit, en lui indiquant qu'il peut demander une révision de cette décision. En vertu de l'article 107.1 de la Loi, le salarié peut, dans les trente jours de la réception d'une décision de la Commission, en demander une révision par écrit à la Commission, qui doit accepter ou refuser cette demande dans les trente jours. Le salarié est également avisé qu'il peut poursuivre lui-même son employeur, si la Commission refuse sa plainte.

4.1 *Stratégies d'intervention*

L'enquêteur détermine la stratégie d'intervention, c'est-à-dire l'ensemble des actions qu'il compte effectuer au cours de son intervention, en fonction de la nature de la plainte, du résultat d'intervention, du résultat de la vérification de la recevabilité, du profil de l'entreprise et de la complexité du dossier.

L'enquêteur peut être appelé à modifier sa stratégie au cours de l'intervention. Généralement, l'enquêteur utilise les processus d'enquête de façon progressive, c'est-à-dire qu'il tente d'obtenir un règlement le plus rapidement possible en réduisant au minimum les gestes administratifs. Cependant, lorsqu'il est impossible d'obtenir la collaboration de l'employeur, l'enquêteur effectue alors une enquête plus approfondie en vue d'établir la réclamation, de la valider le cas échéant avec l'avocat de l'équipe régionale, de la transmettre à l'employeur, de faire la mise en demeure, et éventuellement, de transmettre le dossier à la direction des affaires juridiques pour entreprendre des poursuites judiciaires.

4.2 *Pouvoirs de l'enquêteur*

L'enquêteur est investi des pouvoirs et de l'immunité accordés aux commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*³. Cela lui permet notamment d'assigner pour comparution « toute personne dont le témoignage peut se rapporter au sujet de l'enquête et contraindre toute personne à déposer devant lui les livres et documents qu'ils jugent nécessaire »⁴. Il s'agit des pouvoirs

3. Chapitre C-37.

4. Art. 9.

normalement dévolus aux organismes similaires ayant mandat d'effectuer une enquête administrative⁵. Le défaut de répondre à une telle assignation peut entraîner l'émission d'une ordonnance d'injonction⁶ et même faire l'objet d'une requête pour outrage au tribunal devant la Cour supérieure⁷. L'article 109 de la Loi prévoit qu'un enquêteur peut pénétrer à une heure raisonnable en tout lieu de travail et en faire l'inspection, ce qui comprend l'examen de registres, livres, comptes, pièces justificatives et autres documents. Il peut également exiger une information relative à l'application de la Loi ou d'un règlement, de même que la production d'un document qui s'y rapporte.

Le refus de l'employeur de donner accès aux lieux de travail ou d'examiner des documents, des registres de paie, par exemple, peut également entraîner une poursuite pénale d'entrave à l'inspection en vertu de l'article 140 de la Loi.

4.3 Modes d'intervention

Différents moyens s'offrent à l'enquêteur pour remplir son mandat : appels téléphoniques, rencontres individuelles avec les parties, rencontres conjointes des parties et enquête sur place.

Compte tenu de la nature de l'enquête, le téléphone est le moyen privilégié par la Commission pour effectuer les communications avec l'employeur et les salariés. S'il le juge à propos, l'enquêteur peut rencontrer le salarié ou l'employeur, ou les deux, de façon individuelle. La rencontre conjointe, pour sa part, permet de clarifier les faits, en recueillant des éléments nouveaux et en tentant de dégager une vision commune de la situation, favorisant ainsi la solution du litige.

L'enquête sur place est le moyen privilégié lorsqu'il n'a pas été possible d'effectuer ou de compléter l'enquête par téléphone ou lors de

5. Voir notamment pour la C.D.P.D.J., l'article 68 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c. C-12 ; pour la C.S.S.T. l'article 378 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, L.R.Q., c. A-3.001 ; pour la R.A.M.Q., l'article 20 de la *Loi sur la régie de l'assurance maladie du Québec*, L.R.Q., c. R-5 ; pour la S.A.A.Q., l'article 83.41 de la *Loi sur l'assurance automobile*, L.R.Q., c. A-25.

6. *Commission de la construction du Québec c. Habitations Louisbourg ltée*, D.T.E. 91T-215 (C.S.).

7. *Commission des valeurs mobilières du Québec c. Gaboury*, [2002] R.J.Q. 1932 (C.S.). Inscription en appel, C.A. Montréal, n° 500-09-012460-028, 4 juillet 2002.

rencontres. C'est la meilleure façon d'obtenir des résultats en cas de refus de collaborer de l'employeur, ou de fournir des documents, ou lorsque plusieurs témoins doivent être rencontrés.

4.4 Recherche des éléments de preuve

L'enquêteur communique avec l'employeur ou son représentant pour l'informer de :

- la nature de la plainte déposée ;
- le rôle de l'enquêteur ;
- le processus de traitement de la plainte.

Il donne également toute l'information qu'il juge à propos pour que l'employeur soit en mesure de connaître ses droits et ses obligations. L'enquêteur prévient également l'employeur que son intervention vise l'application intégrale de la loi, y compris les infractions administratives.

L'enquêteur recueille la version de l'employeur quant aux faits allégués par le salarié. Il s'assure d'obtenir des faits clairs et appuyés par des preuves documentaires ou par des témoins. S'il se retrouve devant des versions contradictoires, il contre-vérifie les informations obtenues.

4.5 Calcul sommaire de la réclamation

L'enquêteur calcule sommairement la réclamation à partir de la version du salarié. Il s'agit d'un premier calcul effectué manuellement qui permet à l'enquêteur d'informer l'employeur du montant réclamé par le salarié.

Si les faits allégués par le salarié ne sont pas contredits par l'employeur, l'enquêteur l'informe du montant réclamé par le salarié et des modalités de paiement : chèque versé directement au salarié, chèque au nom du salarié et transmis à la Commission, ou chèque au nom de la Commission.

Si l'employeur apporte des faits nouveaux ou une version contradictoire aux faits allégués par le salarié, l'enquêteur poursuit son enquête. Le rôle de la Commission est d'effectuer une enquête administrative et non quasi judiciaire. Elle n'a pas à se substituer au tribunal qui aura quant à lui à rendre une décision sur débat contradictoire⁸. Si l'enquêteur en vient à la conclusion que les demandes du salarié au regard de certaines normes ne sont pas fondées, il l'informe par écrit et l'avise de son droit de demander la révision de cette décision dans les trente jours, tel que prévu à l'article 107 de la loi.

4.6 Établissement définitif de la réclamation

L'article 98 de la loi prévoit que la Commission peut, pour le compte d'un salarié, réclamer de l'employeur les sommes dues. Si l'enquête démontre que la plainte est fondée et qu'il n'y a pas eu de règlement entre les parties, l'enquêteur établit une réclamation définitive, appelée « Détail de la réclamation » : il s'agit de la réclamation de la Commission pour le compte du salarié.

L'enquêteur transmet par écrit la réclamation à l'employeur, avec le détail de la réclamation, et lui accorde un délai de dix jours pour effectuer le paiement. Un avis d'enquête et de suspension de la prescription est également joint à la réclamation.

4.7 Paiement de la réclamation

Si l'employeur paie les sommes réclamées, une entente écrite peut confirmer le règlement et l'enquêteur met fin à son intervention.

5. Mise en demeure

À la suite de l'envoi de la réclamation, si la Commission n'a pas reçu paiement à l'expiration du délai de dix jours, l'enquêteur expédie une mise en demeure à l'employeur, par courrier recommandé. L'employeur a vingt jours à compter de la mise à la poste de cette lettre pour payer à la Commission les montants réclamés.

8. *Commission des normes du travail c. A. Amyot et fils ltée*, C.Q. Hull, n° 550-22-004627-012, 2002-07-12, juge Dagenais.

L'enquêteur envoie en même temps au salarié un avis indiquant le montant réclamé en sa faveur, tel que prévu par l'article 111 de la loi. S'il y a plusieurs salariés, chacun doit être avisé.

Si l'employeur paie entièrement les montants réclamés, l'enquêteur met fin à son intervention, avise le salarié et lui transmet le chèque s'il y a lieu. Si l'employeur refuse de payer⁹, l'enquêteur transmet le dossier à la direction des affaires juridiques pour que les poursuites soient prises.

Partie 2- L'enquête à la suite d'une plainte de harcèlement psychologique

1. Qui peut déposer une plainte ?

L'article 123.6 prévoit que le salarié qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique peut adresser, par écrit, une plainte à la Commission.

Un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés peut aussi déposer une plainte pour le compte d'un ou plusieurs salariés, qui y consentent par écrit¹⁰.

2. Comment porter plainte ?

La plainte doit être soumise par écrit (art. 123.6). L'écrit peut prendre l'une des formes suivantes :

- une lettre du salarié ou de son mandataire expliquant qu'il croit avoir été victime de harcèlement psychologique ;
- un formulaire « plainte pour harcèlement psychologique », fourni par la Commission, rempli par le salarié, avec l'aide d'une personne de la Commission si nécessaire.

9. L'article 101 de la L.N.T. précise : Tout règlement d'une réclamation entre un employeur et un salarié qui comporte une réduction du montant réclamé est nul de nullité absolue ; *C.N.T. c. Cie. minière I.O.C.*, [1987] R.J.Q. 1359 (C.S.), inf. pour d'autres motifs à D.T.E. 95T-397 (C.A.).

10. Le législateur semble s'être inspiré du texte législatif en matière de plainte devant la C.D.P.D.J. ; voir l'article 74 1^o, 2^o et 3^o alinéas, *Charte des droits et libertés de la personne*, op. cit., note 5.

La plainte doit comprendre :

- l'identification du salarié et de l'employeur ;
- la date de la dernière manifestation de harcèlement psychologique ;
- la déclaration du salarié selon laquelle il a été victime de harcèlement psychologique.

La plainte doit être signée par le salarié lui-même ou par son mandataire. Elle peut être déposée directement au bureau de la Commission ou mise à la poste à l'adresse de la Commission. Elle peut également être transmise par télécopieur au bureau de la Commission, mais l'original doit être fourni ultérieurement. La transmission par courriel n'est pas acceptée.

Le salarié qui s'adresse par téléphone à la Commission doit également faire parvenir sa plainte par écrit selon la manière prévue ci-haut.

3. Objectifs de l'enquête

- Déterminer si les allégations du plaignant sont fondées au sens de la *Loi sur les normes du travail* ;

S'ajoutent à cette considération générale, celles particulières découlant du nouveau mandat de la Commission en matière de harcèlement psychologique :

- Recueillir les éléments factuels permettant de vérifier le bien-fondé ou non de la plainte, lesquels incluent la constatation de l'existence ou de l'absence de moyens pris par l'employeur pour contrer le harcèlement psychologique ;
- En suivant un processus d'analyse objective, soumettre une recommandation pour la poursuite du dossier pour fins de procédure judiciaire le cas échéant.

4. *Déroulement de l'enquête*

Sur réception d'une plainte, la Commission fait enquête avec diligence (art. 123.8). Dans le cadre de son enquête, l'enquêteur doit :

- vérifier la recevabilité de la plainte ;
- évaluer le bien-fondé de la plainte ;
- recueillir la version des faits du salarié, du mis en cause, de l'employeur et de toute personne pouvant fournir des informations sur la situation ;
- vérifier si l'employeur a pris les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique dans l'entreprise ou pour le faire cesser lorsqu'il en a été prévenu ;
- informer les parties sur les dispositions de la loi et le cheminement de la plainte au cours du traitement ;
- assurer le suivi et le contrôle de l'intervention.

L'enquêteur doit intervenir avec diligence, impartialité et efficacité, sans préjudice pour les parties. Il doit agir avec un grand souci de discrétion, et dans le respect de chaque personne qu'il doit interroger. C'est dans cette optique que la Commission des normes a déterminé une description d'emploi particulière demandant une certaine expertise pour le poste d'enquêteur en harcèlement psychologique.

Sur réception du formulaire daté et signé, l'enquêteur doit s'assurer de la recevabilité de la plainte :

- juridiction, assujettissement et champ d'application ;
- délai pour soumettre la plainte ;
- droit de grief d'un salarié couvert par une convention collective ;
- recours à la Commission de la fonction publique pour un salarié nommé selon la *Loi sur la fonction publique*, non régi par une convention collective ;
- conformité des allégations du salarié avec la définition de harcèlement psychologique.

L'entreprise pour laquelle travaille le salarié doit être de juridiction provinciale, et non assujettie au *Code canadien du travail*. Le salarié doit être un salarié au sens de la *Loi sur les normes du travail*. La plainte doit avoir été déposée dans les 90 jours suivant la dernière manifestation de la conduite de harcèlement psychologique¹¹. Ce délai, qui est le double de celui de 45 jours prévu pour déposer une plainte pour pratique interdite ou pour congédiement sans cause juste et suffisante en vertu des articles 122 ou 124 de la Loi, a été prévu en tenant compte de la situation particulière de harcèlement psychologique.

Le salarié syndiqué qui a droit de grief en vertu de la convention collective qui le régit ne peut déposer une plainte à la Commission, qu'il ait exercé ou non ce droit. Il doit exercer le recours prévu à sa convention collective (art. 81.20 L.N.T.).

Bien que la convention collective puisse prévoir un délai de présentation de grief plus court que celui de 90 jours prévu à la Loi pour déposer une plainte, nous croyons que c'est ce dernier qui prévaut. En effet, l'article 81.20 de la Loi stipule que les dispositions sur le harcèlement psychologique prévues à la *Loi sur les normes du travail* sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires¹². De plus, l'article 93 de la Loi établit qu'elle est d'ordre public et qu'une disposition d'une convention ou d'un décret qui déroge à une norme du travail est nulle de nullité absolue¹³.

Il en est de même pour un salarié nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique*¹⁴ qui n'est pas régi par une convention collective. Il doit exercer un recours devant la Commission de la fonction publique selon la procédure établie à cette loi (art. 81.20 L.N.T.). Les mêmes commentaires s'appliquent quant à nous relativement au délai de présentation de ce recours.

L'étape de la recevabilité s'avère cruciale puisqu'elle constitue la base du déroulement subséquent de l'enquête. L'enquêteur analyse

11. Voir à cet égard l'article 77 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, *op. cit.*, note 5. Le délai pour déposer une plainte est au moins de deux ans.

12. Un recours sous la L.n.t. constitue une norme ; voir *Produits Pétro-Canada Inc. c. Moalli*, [1987] R.J.Q. 261 (C.A.).

13. Voir à cet effet la décision *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*, [2003] 2 R.C.S. 157.

14. L.R.Q., c. F-3.3.3.

les éléments du dossier et recueille auprès du plaignant les informations complémentaires pour juger si la manifestation sur laquelle repose la plainte correspond à la définition de harcèlement psychologique prévue à la loi. Il documente tout élément de recevabilité qui n'a pu être éclairci par la direction régionale. S'il doit communiquer avec l'employeur, il l'informe des étapes à venir dans le traitement de la plainte.

Il vérifiera si les actes ou circonstances allégués constituent du harcèlement psychologique au travail. Il peut s'agir de paroles, d'actes ou de comportements vexatoires et répétés, ayant comme conséquence de porter atteinte à la dignité, au respect ou à l'intégrité du salarié. Ainsi :

- Des commentaires humiliants, des propos offensants ;
- Une critique générale négative à l'égard de tout ce qu'est ou ce que fait le plaignant ;
- Des remarques désobligeantes ;
- Des « blagues » de mauvais goût, des caricatures, des graffitis ;
- Des rebuffades, des omissions blessantes ou des brimades ;
- Des incidents provoqués à l'intérieur de normes établies spécifiquement pour le plaignant, qui ne sont pas appliquées de la même façon aux autres membres du personnel ; rétrogradation, transfert latéral, refus de promotion, réprimande, etc. ;
- Des dommages ou du vandalisme à la propriété du plaignant (sa voiture, ses vêtements, ses instruments, etc.) ou des lieux mis à sa disposition (casier, bureau, etc.) ;
- Inobservance à l'égard du plaignant des règles de sécurité visant à protéger l'ensemble du personnel ou laisser-aller par rapport à ces règles ;
- Voies de fait ou autres agressions plus graves.

L'enquêteur effectuera son analyse en fonction des guides développés en jurisprudence¹⁵. Il abordera la problématique en analysant les éléments factuels en regard de l'attitude et de la compréhension d'une personne raisonnable, objective et bien informée de toutes les circonstances et se trouvant dans une situation semblable à celle relatée par le salarié. Ce dernier peut-il, selon les éléments recueillis, conclure qu'il subit du harcèlement psychologique au travail ?

L'enquêteur devra recueillir ces informations dans le cadre contextuel du milieu de travail impliquant la reconnaissance du droit de gérance et l'acceptation implicite des conditions de travail liées au milieu concerné.

Si l'enquêteur en vient à la conclusion que la plainte ne rencontre pas les critères de recevabilité, ou qu'elle n'est pas fondée, il en informe le salarié en lui donnant les raisons et l'avise par écrit que la Commission met fin à l'enquête. Il lui fait part également du droit de demander une révision de sa décision.

L'article 107.1, qui s'applique à l'enquête par suite d'une plainte pour harcèlement psychologique selon l'article 123.8 de la Loi, prévoit que le salarié, ou l'organisme qui le représente le cas échéant, peut, dans les 30 jours de la réception de la décision de la Commission refusant de poursuivre une enquête, demander par écrit une révision à la Commission (art. 107.1). L'enquêteur doit également aviser le salarié qu'il peut demander par écrit à la Commission, dans les 30 jours suivant sa décision de ne pas donner suite à sa plainte, de déférer celle-ci à la Commission des relations du travail (art. 123.9).

Si par contre les conditions de recevabilité sont établies, l'enquêteur avise l'employeur par écrit qu'une plainte de harcèlement a été déposée et l'enquête proprement dite peut débuter. Elle portera sur deux volets : le premier concerne les allégations du salarié prétendant avoir été victime de harcèlement psychologique ; le deuxième porte sur les moyens que l'employeur a utilisés pour prévenir cette situation ou pour la corriger.

15. Voir notamment les affaires *Law c. Canada (Ministère de l'Emploi et de l'Immigration)*, [1999] 1 R.C.S. 497 ; *Habachi c. Commission des droits de la personne*, [1999] R.J.Q. 2522 (C.A.) ; *Dhawan c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, D.T.E. 2000T-633 (C.A.).

5. *Pouvoirs de l'enquêteur*

En matière de harcèlement psychologique, le législateur réfère aux pouvoirs généraux dévolus à l'enquêteur sur le traitement des réclamations pécuniaires. Les mêmes considérations émises plus tôt s'appliquent donc ici. L'enquêteur dispose des pouvoirs et de l'immunité accordés aux commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*¹⁶, sauf celui d'imposer l'emprisonnement. Il s'agit des pouvoirs généralement accordés pour effectuer des enquêtes administratives, comme par exemple les enquêteurs de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et de la Commission de la fonction publique.

Les articles 108 et 109 de la Loi prévoient que l'enquêteur peut également pénétrer à une heure raisonnable en tout lieu de travail et en faire l'inspection, laquelle peut comprendre l'examen des registres, livres, comptes, pièces justificatives et autres documents, et exiger une information relative à l'application de la *Loi sur les normes du travail*, de même que la production de documents s'y rapportant.

6. *Établissement d'un plan d'action de l'enquête*

L'enquêteur analyse le dossier pour cerner les éléments à documenter ainsi que les stratégies les plus pertinentes. Il peut procéder par contacts téléphoniques, par correspondance, entrevues ou visites dans l'entreprise, rencontres individuelles ou en groupe. L'efficacité et le souci d'équité et d'impartialité doivent toujours guider l'enquêteur dans ses choix d'intervention.

7. *Recherche des éléments de preuve*

Il s'agit de recueillir des témoignages et des documents concernant les faits se rapportant au litige.

Lors de ses contacts avec le plaignant, les témoins, le mis en cause et l'employeur, l'enquêteur les informe de son mandat et de la procédure de l'enquête. Il leur précise que son enquête est uniquement administrative et que ses démarches ne visent qu'à vérifier si la plainte alléguée permet éventuellement une poursuite devant un

16. *Op. cit.*, note 3.

tribunal. Comme nous le soulignons, la Commission des normes du travail n'a aucun pouvoir judiciaire ou quasi judiciaire. Elle ne rend que des décisions administratives de poursuite¹⁷.

L'enquêteur informe également les personnes rencontrées qu'elles peuvent être accompagnées, lors des entretiens, d'une personne de confiance ou d'une personne ressource, incluant un avocat. Cependant, ces personnes ne peuvent participer à l'enquête ni être des témoins potentiels. De plus, elles ne peuvent se substituer aux témoins et l'enquêteur s'assure qu'elles conservent un rôle de soutien ou de conseil.

7.1 *Évaluation des allégations de harcèlement psychologique*

L'enquêteur s'enquiert auprès du plaignant des réparations souhaitées et note les préjudices que le plaignant associe à la situation de harcèlement. Ce pourrait être :

- les effets de la situation sur la vie, la santé et la sécurité du plaignant ;
- les effets de la situation sur ses conditions de travail ;
- les conséquences de la situation sur l'estime de soi, sur sa réputation (personnelle et professionnelle) ;
- les pertes matérielles, telles que le salaire, l'utilisation des banques de congés maladie, les dépenses engagées.

L'enquêteur accorde une attention particulière aux situations où se retrouvent des motifs de discrimination à la base du harcèlement psychologique. L'existence de tels motifs (la race, la religion ou le sexe), s'ils sont corroborés par des témoignages ou par des faits, peut soutenir la thèse du harcèlement et peut donner lieu à l'application des dispositions prévues à la *Charte des droits et libertés de la personne*¹⁸.

17. À cet égard, devant des versions totalement contradictoires sans possibilité d'établir celle qui est « véritable », on ne pourra lui tenir rigueur d'avoir choisi de soumettre la question au tribunal. La C.N.T. n'a pas à usurper le rôle dévolu à l'instance devant éventuellement trancher le litige ; *C.N.T. c. 2420-9611 Québec inc.*, D.T.E. 2002T-187.

18. *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c. C-12, art. 10 et 10.1.

Si l'enquêteur a des raisons de croire que la vie, la santé ou la sécurité du plaignant est menacée, il l'informe des démarches qu'il peut entreprendre en ce sens : exercer un droit de refus auprès de la C.S.S.T., porter plainte à la police ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. S'il le juge à propos, il lui recommande de consulter un médecin pour obtenir un certificat médical.

L'enquêteur s'informe des démarches entreprises par le plaignant pour faire cesser la situation ou pour en aviser l'employeur. Il note le résultat de ces démarches ou, si elles n'ont pas été faites, les raisons de cette abstention.

À cette étape de l'enquête, l'enquêteur interroge toute personne susceptible de l'éclairer dans sa recherche des faits. Le cadre contextuel du milieu du travail est important. L'enquêteur devra notamment faire les vérifications suivantes :

Conditions de travail :

- Contrat écrit ;
- Conditions explicites ou implicites, définition de tâches, terme, etc. ;
- Règles applicables aux autres personnes effectuant les mêmes tâches.

Composition du personnel :

- Cadre d'exercice de l'autorité (procédure écrite, autonomie, etc.) ;
- Mode de fonctionnement d'un ou des groupes de travail ;
- Poste occupé par les différentes parties concernées.

Organisation du travail :

- Travail en équipe ou individuel ;
- Procédure d'évaluation du rendement.

Historique et culture de l'entreprise :

- Politique en matière de protection contre le harcèlement ;

- Application, diffusion et connaissance par les salariés d'une telle politique ;
- Personne responsable de l'application d'une telle politique ;
- Mécanisme de mesures de correction.

7.2 *Évaluation des obligations de l'employeur*

Ce volet de l'enquête couvre les moyens mis en place par l'employeur pour prévenir les situations de harcèlement, ceux élaborés pour être au fait de telles situations ainsi que les mesures mises en place pour les faire cesser. Il s'agit de connaître la position adoptée par l'employeur face au phénomène de harcèlement au travail et le message qu'il transmet à ses employés concernant cette problématique.

L'enquêteur devra dans un premier temps analyser les moyens préventifs mis en place :

- Identifier le ou les supérieurs hiérarchiques ;
- Vérifier si le plaignant a informé ses supérieurs hiérarchiques de la situation (Quand ? Comment ? Mesures prises ?) ;
- Vérifier la conformité de l'intervention de l'entreprise à celle proposée à la politique ;
- Identifier les dispositions prises par l'employeur pour maintenir un climat de travail sain.

L'enquêteur s'enquiert des politiques internes de l'employeur concernant la problématique du harcèlement psychologique. Il vérifie les moyens pris par l'employeur pour les faire connaître aux employés ; pour s'assurer de la compréhension et du respect des règles établies. Il note les gestes posés par l'employeur pour détecter les circonstances à risque et les corriger. L'enquêteur s'enquiert des mécanismes de l'entreprise pour le traitement rapide et efficace des plaintes. Il vérifie si les personnes responsables de l'application d'une telle politique ont la formation adéquate.

Quant à l'aspect curatif, l'enquêteur note le comportement de l'employeur devant la situation de harcèlement allégué (son inaction, sa partialité envers le mis en cause ou bien le soutien apporté au plaignant, les mesures prises pour régler la situation litigieuse).

8. Offre de médiation du ministère du Travail

En tout temps au cours de l'enquête, si les parties y consentent, la médiation peut être demandée au ministre du Travail. La Commission, à cette occasion, peut assister et conseiller le salarié qui le demande (art. 123.10 L.N.T.).

L'enquêteur informe le plaignant et l'employeur de la possibilité de résoudre le litige de cette façon. Il s'assure qu'ils en comprennent les objectifs ainsi que les implications légales d'y recourir. Il leur indique qu'une telle médiation respectera la confidentialité des informations éventuellement soumises au médiateur puisqu'une telle médiation se fera dans un cadre externe, sans implication du service d'enquête de la Commission des normes.

9. Analyse des faits

L'enquêteur examine les éléments recueillis pour déterminer si la preuve confirme ou infirme les allégations du plaignant. Notamment, dans certains cas, la preuve d'actes similaires ou de déclaration spontanée pourra appuyer la version du salarié¹⁹. Il doit adopter la position de la personne raisonnable, objective et bien informée des circonstances entourant la situation, pour conclure ou non au bien-fondé de la plainte.

L'enquêteur doit également analyser les moyens pris par l'employeur pour contrer le harcèlement psychologique par rapport aux ressources à la disposition de l'entreprise et tenir compte du contexte organisationnel. Il doit de plus se prononcer sur les moyens pris pour faire cesser la situation de harcèlement. C'est dans ce cadre qu'il recommandera de soumettre ou non la plainte au tribunal appelé à se prononcer sur la question, à savoir la Commission des relations du travail.

19. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Rioux) c. Caisse populaire Desjardins d'Amqui*, REJB 2003-1587 (T.D.P.Q.).

10. Rapport d'enquête

Dans le cas de désistement ou de règlement, l'enquêteur rédige un court rapport indiquant l'objet de la plainte, les démarches ayant mené au désistement ou au règlement, et ses observations sur les moyens pris par l'employeur pour prévenir le harcèlement.

Dans le cas où l'enquêteur conclut qu'il s'agit effectivement d'un cas de harcèlement psychologique, il rédige un rapport qui comprend l'exposé des faits pertinents et des observations documentées. L'exposé des faits comprend :

- l'objet de la plainte ;
- la version du plaignant ;
- la version du mis en cause ;
- la version des faits de l'employeur ;
- les faits pertinents pour permettre l'évaluation du préjudice subi ;
- les recommandations.

11. Divulcation des recommandations de l'enquête

L'enquêteur fait part de ses recommandations au plaignant, à l'employeur et s'il y a lieu, au mis en cause, de préférence lors de rencontres individuelles. Il leur confirme le tout par écrit.

12. L'accès au rapport

Si le rapport conclut que la plainte est fondée, il est conservé au dossier qui sera transmis à la direction des affaires juridiques de la Commission pour fins de représentation du salarié. Compte tenu de la règle de la meilleure preuve, ce rapport ne vaut pas comme témoignage et ne sera pas déposé devant la Commission des relations du travail. On comprendra que la preuve se fera en premier lieu par les témoins directement impliqués.

13. Décision de la Commission

Si la Commission accepte de donner suite à la plainte, elle la défère sans délai à la Commission des relations du travail (art. 123.12 L.N.T.) et désigne un avocat pour représenter le salarié devant cette instance.

Si la Commission des normes refuse de donner suite à la plainte parce que non fondée, elle en avise le salarié par courrier certifié ou recommandé, lui en donne les motifs et l'avise de son droit de demander une révision de cette décision (art. 123.8 et 107 L.N.T.).

Dans les trente jours de cette dernière décision de révision, ou tout simplement de la première décision établissant que la plainte est non fondée, le salarié peut demander par écrit à la Commission des normes de déférer sa plainte à la Commission des relations du travail (art. 123.9 L.N.T.).

CONCLUSION

La Commission des normes du travail traite des dossiers d'enquête depuis plus de 20 ans. Avec l'arrivée des nouvelles dispositions en matière de harcèlement psychologique, l'organisme a instauré une nouvelle approche tenant compte des éléments particuliers touchant les cas de harcèlement au travail.

Ces éléments sont dans les faits déjà connus par les balises jurisprudentielles établies au cours des années. Ces critères tiennent compte évidemment du contexte du travail tout en développant une analyse objective des faits constatés.

À cet égard, les tribunaux ont élaboré le critère de la tolérance de la « personne raisonnable » placée dans les circonstances décrites par la personne invoquant subir du harcèlement en milieu de travail. On veut ainsi développer une norme d'identification objective. Le point de comparaison pour cette « personne raisonnable » doit être une norme de conduite acceptée ou tolérée par la société.

L'enquêteur devra donc évaluer les faits du point de vue de celui de la personne raisonnable, objective et bien informée de toutes les circonstances, et se trouvant dans une situation semblable à celle relatée par le salarié. Évidemment, son constat se limite à recommander ou non une poursuite, en tenant compte du fait qu'il revient au tribunal spécialisé, soit la Commission des relations du travail, de se prononcer judiciairement et de façon définitive sur la question.

BIBLIOGRAPHIE

A. Monographies

- BERNIER, Jean, Guylaine VALLÉE et Carol JOBIN, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle*, Québec, ministère du Travail, 2003.
- CANTIN, Isabelle et Jean-Maurice CANTIN, *Politiques contre le harcèlement au travail et réflexions sur le harcèlement psychologique*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2004.
- CANTIN, Jean-Maurice, *L'abus d'autorité au travail : une forme de harcèlement*, Toronto, Carswell, 2000.
- CHAPPEL, D. et V. DiMARTINO, *La violence au travail*, Genève, Bureau international du travail, 2000.
- , *Violence at Work*, Genève, ILO, 1998.
- COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL, *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, Québec, gouvernement du Québec, juin 2003.
- GABRIEL, P. et M.R. LIIMATAINEN, *Mental Health in the Workplace*, Rapport du Bureau international du travail sur la santé mentale au travail en Allemagne, aux États-Unis, en Finlande, en Pologne et au Royaume-Uni. Genève, octobre 2000.
- GAGNON, Robert P., *Le droit du travail du Québec*, 5^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003.
- HIRIGOYEN, Marie-France, *Le harcèlement moral – la violence perverse au quotidien*, Paris, Éd. Syrros, 1998.
- MINISTÈRE DU TRAVAIL DU QUÉBEC, *Rapport du Comité inter-ministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, Québec, gouvernement du Québec, 2001.

MORIN, Fernand et Jean-Pierre BRIÈRE, *Le droit de l'emploi au Québec*, 2^e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2003.

MORNEAU, Nicole, *Violence ou harcèlement psychologique au travail ? Problématique*, Québec, ministère du Travail, 1999.

PICARD, Yves et Charles BROCHU, *Droits et libertés de la personne en milieu de travail*, Toronto, CCH.

B. Articles de périodique et d'ouvrages collectifs

BLAIS, Isabelle et Rhéaume PERREAULT, « Les recours judiciaires en matière de harcèlement psychologique », *Revue Effectif*, septembre-octobre 2003, vol. 6, n^o 4, p. 36.

BRUNELLE, Christian, « La protection quasi constitutionnelle contre le harcèlement », dans *Développements récents en droit du travail*, vol. 134, Barreau du Québec, Service de la formation permanente, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2000.

CÔTÉ, Luc et Robert L. RIVEST, « Harcèlement : indemnisation des lésions professionnelles et nouveau recours en cas de harcèlement psychologique au travail », dans *Développement récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol. 201, Barreau du Québec, Service de la formation permanente, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, p. 221.

LAMY, Francine, *Définir le harcèlement et la violence psychologique en milieu syndiqué : les hésitations des uns, les difficultés des autres*, dans Barreau du Québec, Service de la formation permanente, vol. 190, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, p. 179.

LEFEBVRE, Sylvain, Isabelle PARADIS et Robert L. RIVEST, « La Commission des normes du travail : ses pouvoirs et compétences en matière de processus d'enquête et d'intervention judiciaire » dans *Développements récents en droit du travail*, vol. 190, Barreau du Québec, Service de la formation permanente, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003.

NORMAND, F., « [Étude sur le travail atypique] », *Le marché du travail*, mai 1998.

PRONOVOST, Solange, « La violence psychologique au travail à l'aune du régime d'indemnisation des lésions professionnelles », dans *Développements récents en droit de la santé et de la sécurité du travail*, vol. 123, Barreau du Québec, Service de la formation permanente, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, p. 123.

SOARES, Angelo, « La santé mentale au travail : s'attaquer aux sources du problème » dans *Revue Effectif*, septembre-octobre 2003, vol. 6, n° 4, p. 24.

TESSIER, Hélène, « Le harcèlement en éducation : responsabilité légale et problèmes éducatifs », dans *Développements récents en droit de l'éducation*, vol. 117, Barreau du Québec, Service de la formation permanente, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 297.

C. Communications et autres documents

AUROSSEAU, Chantal et Simone LANDRY, *Les professionnelles et professionnels aux prises avec la violence organisationnelle*, Protocole UQAM-C.S.N.-F.T.Q., document n° 64, Services aux collectivités de l'UQAM, Fédération des professionnel(le)s salarié(e)s et des cadres du Québec, 1996.

DUPONT, Robert, *La violence au travail*, communication dans le cadre d'une journée portant sur le thème, *La violence au travail. Vers la tolérance zéro*, Insight Information Inc., Toronto, 16 avril 1996.

HEAP, Susan et Pascal LAFOREST, « Le harcèlement d'un salarié non syndiqué – y a-t-il un recours ? » dans *Les recours en matière de harcèlement et de violence au travail*, Barreau du Québec, 8 décembre 2000.

Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène, Réunion d'experts du BIT/OIT, Genève, 8-15 octobre 2003.

TABLE DE LA LÉGISLATION

LOIS

Lois prééminentes

<i>Charte canadienne des droits et libertés</i> , L.R.C. (1985), App. II, n° 44	
Art. 7	61
Art. 15(1)	69

Canada

<i>Code canadien du travail</i>	121
<i>Loi sur l'assurance-emploi</i> , L.C. 1996, c. 23	38

Québec

A. Lois

<i>Charte des droits et libertés de la personne</i> , L.R.Q., c.	
C-12	13, 82, 84
Art. 1	17, 61
Art. 4.	16-17
Art. 10.	16-17, 20-21, 23, 61, 125
Art. 10.1	17, 19, 20-23, 31, 125
Art. 16.	16, 19
Art. 46.	84
Art. 50.	20
Art. 52.	16
Art. 68	115
Art. 74	20, 71, 118

Art. 77	121
Art. 79	20
Art. 130	20
<i>Code civil du Québec</i>	13, 82, 84
Art. 7	14
Art. 1463	65, 67, 78
Art. 2087	15-16, 25, 84
<i>Code du travail, L.R.Q., c. C-27</i>	8
Art. 47.2	18, 78
Art. 47.3	18, 78
Art. 116	18
Art. 119	18
Art. 121-123	9, 74
Art. 129	75, 93
<i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles,</i> L.R.Q., c. A-3001	13, 28, 94
Art. 2	29, 35
Art. 28	35
Art. 32	35-36
Art. 349	76, 95
Art. 369	76, 95
Art. 378	115
Art. 938	26
<i>Loi sur l'assurance automobile, L.R.Q., c. A-25</i>	
Art. 83.41	115
<i>Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37</i>	73, 89, 114, 124
Art. 9	114
<i>Loi sur la fonction publique, L.R.Q., c. F-3.3.3</i>	80, 120-121
<i>Loi sur les normes du travail, L.R.Q., c. N-1.1.</i>	58, 70, 111
Art. 3.1	82
Art. 5	7, 112

Art. 39	112
Art. 81.18-81.20.	56, 81
Art. 81.18	6, 56, 79, 82, 103
Art. 81.19	64, 85, 89
Art. 81.20	79, 87, 121
Art. 93	121
Art. 98	8, 112, 117
Art. 101	118
Art. 102	112-113
Art. 103-110.	72
Art. 103	113
Art. 104.	8, 72
Art. 105	112
Art. 106-107.1.	89
Art. 107	114, 117, 130
Art. 107.1	73-74, 114, 123
Art. 108-110	89, 124
Art. 109.	73, 115, 124
Art. 111	118
Art. 122-123.5	8
Art. 122.	35-36, 72, 121
Art. 122.2	35-36
Art. 123.3.	8
Art. 123.5.	9
Art. 123.6-123.16	56, 82
Art. 123.6	71, 88, 118
Art. 123.7	72, 88
Art. 123.8	8, 71-72, 88, 120, 123, 130
Art. 123.9.	74, 89, 123, 130
Art. 123.10.	73, 90, 128
Art. 123.11	91
Art. 123.12.	91, 130
Art. 123.14	74
Art. 123.15	75-76, 87, 93-95
Art. 123.16	87, 94

Art. 124-131	8
Art. 124	32, 36, 72, 121
Art. 125	8
Art. 126.1	9
Art. 128	75
Art. 140	115

Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec, L.R.Q., c. R-5

Art. 20	115
-------------------	-----

Loi sur la santé et la sécurité du travail, L.R.Q., c. S-2.1

Art. 9	28
Art. 12	28
Art. 51	28

B. Projets de loi

<i>Projet de loi 143.</i>	37, 59
-----------------------------------	--------

Autres pays

Belgique

<i>Code pénal</i>	42
Art. 442	48
Art. 444	48

Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors

<i>de l'exécution de leur travail</i>	42, 46
---	--------

Art. 32	43, 46, 47
-------------------	------------

Art. 88	47-48
-------------------	-------

Loi relative à la protection contre la violence et le harcèlement

<i>moral ou sexuel au travail, 11 juin 2002.</i>	42, 46
--	--------

Europe

<i>Charte sociale européenne, 3 mai 1996</i>	48
--	----

Art. 26	50
-------------------	----

France*Code du travail*

Art. L.122-49	39, 41
Art. L.122-50	41
Art. L.122-51	41
Art. L.122-52	42
Art. L.122-54	41

Code pénal

Art. 222-33-2	42
-------------------------	----

<i>Loi de modernisation sociale n° 2002-73 du 17 janvier 2002 . . .</i>	38
---	----

TABLE DE LA JURISPRUDENCE

– A –

<i>Anglade et Communauté urbaine de Montréal</i> , D.T.E. 88T-730 (C.A.L.P.)	29
<i>Anne-Marie Liban c. Association RE ACTIFS</i> , C.A. Douai, Chambre sociale, 31 janvier 2003	40
<i>Association des cadres intermédiaires des affaires sociales c.</i> <i>Centre hospitalier de M...</i> , [1992] T.A. 865.	22

– B –

<i>Bédard c. Capital (Le maître courtier inc.)</i> , règlement hors cour C.A., n° 500-09-000810-945, 18 février 1998, J.E. 94-1198 (C.S.), D.T.E. 94T-814 (C.S.)	14
<i>Béliveau St-Jacques c. Fédération des employé(e)s du service public inc.</i> , [1996] 2 R.C.S. 345.	16, 22, 65, 76
<i>Blagoeva et Commission de contrôle de l'énergie atomique</i> , [1992] C.A.L.P. 898, D.T.E. 92T-875.	29
<i>Blanchet c. Corneau</i> , [1985] C.S. 299	17
<i>Bouchard et al. et C.S.S.T.</i> , [1982] C.A.L.P. 701	31
<i>Bourgouin c. Alza Canada</i> , D.T.E. 2003T-67 (C.R.T.)	34
<i>Brisson c. Liquidation choc inc. / La différence</i> , D.T.E. 2003T-347 (C.R.T.)	32, 54

– C –

<i>Cabiabman c. Industrielle Alliance</i> , en appel C.S.C., REJB 2002-38202 (C.A.), [2000] R.D.J.T. 504 (C.S.)	18
<i>C.D.P. (William Kafé) c. Commission scolaire Deux-Montagnes</i> , [1993] R.J.Q. 1297 (T.D.P.Q.)	66
<i>C.D.P. c. Latreille</i> , QCTDP 1994 (T.D.P.Q.)	21

<i>C.D.P. c. Lemay</i> , [1995] R.J.Q. 1967 (T.D.P.Q.)	21
<i>C.D.P. c. Marotte</i> , [1993] R.J.Q. 203 (T.D.P.Q.)	21
<i>C.D.P.D.J. c. 140998 Canada inc.</i> , J.E. 2002-1901 (T.D.P.Q.), D.T.E. 2002T-991 (T.D.P.Q.)	16
<i>C.D.P.D.J. c. 2632 Québec inc.</i> , J.E. 97-1517 (T.D.P.)	20
<i>C.D.P.D.J. (Rioux) c. Caisse populaire Desjardins d'Amqui</i> , REJB 2003-1587 (T.D.P.Q.)	128
<i>C.D.P.D.J. c. P.G. du Québec</i> , [1998] R.J.Q. 3397	20, 66
<i>C.N.T. c. 2420-9611 Québec inc.</i> , D.T.E. 2002T-187	125
<i>C.N.T. c. A. Amyot et fils ltée</i> , C.Q. Hull, n° 550-22-004627-012, 12 juillet 2002	117
<i>C.N.T. c. Cercueils André (1992) inc.</i> , D.T.E. 96T-538 (C.Q.)	73
<i>C.N.T. c. Cie minière I.O.C.</i> , D.T.E. 95T-397 (C.A.), [1987] R.J.Q. 1359 (C.S.)	118
<i>Commission de la construction du Québec c. Habitations Louisbourg ltée</i> , D.T.E. 91T-215 (C.S.)	115
<i>Commission des valeurs mobilières du Québec c. Gaboury</i> , en appel, [2002] R.J.Q. 1932 (C.S.)	115

- D -

<i>Darke c. Moullas</i> , en appel, [1999] R.R.A. 527, J.E. 99-1338, REJB 1999-13436 (C.S.)	20, 55
<i>Dhawan c. C.D.P.D.J.</i> , D.T.E. 2000T-633 (C.A.), D.T.E. 96T-285 (T.D.P.Q.)	21, 58, 59, 60, 63, 70, 83, 123
<i>Drolet c. Charron</i> , en appel C.A., n° 500-09-013888-037, 28 janvier 2003, [2003] R.J.Q. 2947 (C.S.)	15
<i>Dufour c. Syndicat des employé(e)s du Centre d'accueil Pierre St-Joseph Triest (C.S.N.)</i> , [1999] R.J.Q. 2674 (C.S.)	17, 54

- E -

<i>Egan c. Canada</i> , [1995] 2 R.C.S. 513	69
---	----

- F -

<i>Farber c. Compagnie Trust Royal</i> , [1997] 1 R.C.S. 846	14, 32
--	--------

<i>Fédération des infirmières et infirmiers du Québec (F.I.I.Q.) c. C.H.U.Q. / Pavillon Hôtel-Dieu de Québec</i> , [2003] R.J.D.T. 387 (T.A.), D.T.E. 2003T-64 (T.A.)	26
<i>Fédération des infirmières et infirmiers du Québec (F.I.I.Q.) et Hôpital Victoria</i> , [1993] T.A. 983, D.T.E. 93T-1292 (T.A.). . .	26
<i>Fouché et Établissement de détention du Québec</i> , C.L.P. n° 103573, 17 février 1999	30

- G -

<i>Gagnon c. Scierie Gallichan inc.</i> , D.T.E. 2000T-1096 (C.T.) . . .	35
<i>Gordon c. Association de la communauté noire de Lasalle</i> , D.T.E. 2002T-959 (C.T.)	35

- H -

<i>Habachi c. C.D.P.</i> , [1999] R.J.Q. 2522 (C.A.)	21, 59, 60, 62, 70, 123
<i>Halkett c. Ascofigex inc.</i> , [1986] R.J.Q. 2697 (C.S.)	21
<i>Habachi c. C.D.P.</i> , D.T.E. 92T-634 (C.A.)	83
<i>Hippodrome de Montréal c. Syndicat des employés des services d'entretien de l'Hippodrome de Montréal</i> , D.T.E. 2003T-133 (T.A.)	24
<i>Houle c. Banque Canadienne Nationale</i> , [1990] 3 R.C.S. 122.	14, 27, 54

- I -

<i>Isidore Garon Ltée c. Tremblay</i> , C.A. n° 500-09-003505-010, 9 décembre 2003	18
--	----

- J -

<i>Janzen c. Platy Enterprises Ltd.</i> , [1989] 1 R.C.S. 1252	64, 65
<i>Joyal c. Hopital Christ-Roi</i> , [1997] R.J.Q. 38 (C.A.)	32

- K -

<i>Kirkham et Bill Edward's Cheers, Cheers Management (Pointe-Claire) Inc.</i> , révision judiciaire réglée partiellement hors cour C.S. n° 500-05-070916-026, 9 décembre 2002, [2002] R.J.D.T. 314, D.T.E. 2002T-3030 (C.T.)	20, 21
---	--------

- L -

<i>Labarre c. Spiro Méga inc.</i> , J.E. 2002-1275 (C.S.), D.T.E. 2001T-640 (C.S.)	15
<i>Langlois c. Farr Inc.</i> , [1988] R.J.Q. 2682 (C.A.)	14
<i>Lavallière c. Tricot Richelieu</i> , D.T.E. 97T-1596 (C.S.)	16
<i>Law c. Canada (Ministère de l'Emploi et de l'Immigration)</i> , [1999] 1 R.C.S. 497	69, 84, 123
<i>Lehouillier c. Assurathèque Bernier, Garon, Lemay et ass.</i> , [2001] R.J.D.T. 658, J.E. 2001-933, REJB 2001-23887 (C.S.)	18
<i>Lynch et Ministère du Solliciteur général du Canada</i> , [1987] C.A.L.P. 590.	31

- M -

<i>Maltais c. Corporation du Parc régional du Mont Grand-Fonds inc.</i> , D.T.E. 2002T-385 (C.A.)	8
<i>McKinney c. Université de Guelph</i> , [1990] 3 R.C.S. 229	69
<i>Mercier et Services correctionnels du Canada</i> , C.A.L.P., n ^{os} 05083-61-8712 et 05653-61-8712, 17 avril 1991.	31
<i>Municipalité de S... c. Syndicat canadien de la fonction publique</i> , [1996] T.A. 881	24

- N -

<i>Nouveau-Brunswick c. O'Leary</i> , [1995] 2 R.C.S. 967	18, 22
---	--------

- O -

<i>Orica Canada Inc. c. Syndicat des travailleur(euses) d'Orica</i> (C.S.N.), D.T.E. 2003T-1031 (T.A.)	26
---	----

- P -

<i>P... et Ville de ...</i> , [1990] C.A.L.P. 677	31
<i>Parry Sound (District), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324</i> , [2003] 2 R.C.S. 157	18, 22, 121
<i>Paul Taquet c. Marcel Baele et al.</i> , Tribunal du travail de Bruxelles, Chambre des référés, 18 juillet 2003.	43, 45

<i>Produits Pétro-Canada c. Moalli</i> , [1987] R.J.Q. 261 (C.A.) . . .	121
<i>Provigo Distribution Inc. (Maxi Les Saules) et Union internationale des travailleurs(euses) unis de l'alimentation et du commerce, section locale 503</i> , D.T.E. 98T-643 (T.A.). . .	26
<i>Pursey Krauch et Canadien Pacifique</i> , [1996] C.A.L.P. 281 . . .	31

- Q -

<i>Québec (C.D.P.D.J.) c. Montréal (Ville de)</i> , [2000] 1 R.C.S. 665 . . .	16
<i>Québec (C.D.P.D.J.) c. Provigo Distribution inc., division Maxi</i> , D.T.E. 2002T-1041 (T.D.P.Q.).	21, 58, 59, 65

- R -

<i>Ranger c. Clinique chiropratique St-Eustache</i> , D.T.E. 2003T-1013 (C.R.T.)	33, 54
<i>Robichaud c. Canada (Conseil du Trésor)</i> , [1987] 2 R.C.S. 84.	65, 67, 70, 103
<i>Roy c. Caisse populaire de Thetford Mines</i> , [1991] R.J.Q. 2693 (C.S.)	15, 62

- S -

<i>Services correctionnels du Canada et L.(B.)</i> , [1993] B.R.P. 369 . .	31
<i>Shermag Inc. c. Beaulieu</i> , D.T.E. 2003T-249 (C.A.).	17, 54
<i>Sophie-Anne Vautier c. Philippe Bismuth</i> , TGI Paris, 31 ^e Chambre correctionnelle, 25 octobre 2002.	39
<i>Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2929 et Société immobilière du Québec (SIQ)</i> , D.T.E. 2001T-1035 (C.S.), [2001] R.J.D.T. 1570 (T.A.)	25, 26
<i>Syndicat de la fonction publique du Québec c. Gouvernement du Québec (Ministère du Revenu)</i> , D.T.E. 2003T-366 (T.A.) . .	24
<i>Syndicat des employé(e)s de la C.D.P. et C.D.P.</i> , D.T.E. 94T-1166 (T.A.)	25
<i>Syndicat des professeurs de l'Université Laval (S.P.U.L.) c. Université Laval</i> , D.T.E. 89T-490 (T.A.)	22, 23
<i>Syndicat national des employés de garage du Québec inc. (C.S.D.) c. Filion et frères (1976) inc.</i> , C.A. n° 200-09-003550-016, 9 décembre 2003	18

- T -

Tremblay c. Anjou (Ville d'), [1991] R.J.Q. 1989 (C.S.) 18

- U -

Ugolee c. Hôpital neurologique de Montréal, J.E. 2001-1276,
REJB 2001-25142 (C.Q.) 18

Usine Giant inc. c. Meas, D.T.E. 2002T-259 (T.T.) 36

- V -

Ville c. Entreprises Cara du Québec ltée, CM-9810S103,
15 septembre 2000 32, 54

- W -

Weber c. Ontario Hydro, [1991] 2 R.C.S. 929 18, 22

West Island Teachers' Association c. Nantel, [1988] R.J.Q.
1569 (C.A.) 17, 54

Wilkinson c. Commission scolaire Baldwin-Cartier, [1994]
R.J.Q. 2020 (C.S.) 18

INDEX ANALYTIQUE

– A –

Abus de droit

Preuve, 14, 27

Responsabilité de l'employeur, 14

Abus de pouvoir

Forme de harcèlement, 53, 101

Acte isolé, 62, 84

Analyse des risques, 107

Arbitre

Juridiction en matière de harcèlement, 22

Atteinte à la dignité, à l'intégrité psychologique ou physique, 15-18, 23, 61, 69, 83

– B –

Belgique, 13, 42

Comportements visés, 43

Définition de harcèlement moral, 43

Interprétation, 45

Obligation de l'employeur, 46

Obligation des travailleurs, 47

Preuve d'intention, 45

Recours, 47

Sanction, 47

Bullying

Forme de harcèlement, 54, 101

– C –

Canada

Recours, 38

Caractère hostile ou non désiré, 59, 83

Preuve, 60

Caractère vexatoire, 57, 82

Preuve, 58

Commission de la fonction publique

Plainte, 71, 121

Commission de la santé et de la sécurité du travail

Indemnisation, 28

Problèmes de santé mentale, 5-6, 13

Commission des droits de la personne

Recours en matière de discrimination, 20

Commission des lésions professionnelles, 28, 31

Commission des normes du travail

Avis de réclamation, 8

Financement, 9

Information, 9

Médiation, 8

Mission, 6, 10, 111

Plainte du salarié, 8, 9

Protection contre le harcèlement, 6

Responsabilités spécifiques, 7

Service de conciliation, 9

Service de représentation, 9

Voir aussi Enquête, Recours (Loi sur les normes du travail)

Commission des normes du travail – enquête, 8, 72, 89, 109

Approche entreprise, 112

Calcul de la réclamation, 116

Dépôt de la plainte, 113

Déroulement, 113

Éléments de preuve, 116

Intervention de l'enquêteur, 115

Mise en demeure, 117

Pouvoirs de l'enquêteur, 114

Stratégies d'intervention de l'enquêteur, 114

Commission des normes du travail – enquête suite à une plainte de harcèlement psychologique

Adaptation, 72

Analyse des faits, 128

Décision, 73, 74, 90, 130

Dépôt de la plainte, 118

Déroulement, 120

Droit de révision, 73

Évaluation des allégations, 125

Évaluation des obligations de l'employeur, 127

Identification des comportements, 122

Médiation, 128

Objectifs de l'enquête, 119

Plan d'action de l'enquête, 124

Pouvoirs de l'enquêteur, 124

Preuve, 124

Rapport d'enquête, 129

– Accès 129

Recevabilité de la plainte, 120, 123

Recommandations de l'enquête, 129

Salarié syndiqué, 121

Tâche de l'enquêteur, 72, 89, 122

Commission des relations du travail

Intervention, 74

– Pouvoirs, 75, 93

Recours en matière de discrimination, 18

Recours en matière de normes du travail, 8

Comportement

Critères objectifs d'identification, 67, 103, 122

Personne harcelée, 102

Congédiement abusif

Recours, 14

Recours en dommages-intérêts, 18

Congédiement sans cause juste et suffisante

Analyse du harcèlement, 33

Recours, 32

Conseil de l'Europe

Définition de harcèlement moral, 51

Droit à la dignité au travail, 50

Charte sociale européenne, 48

– Droits garantis, 49

Médiation, 51

Recours, 51

Traitement des cas, 51

Convention collective

Juridiction de l'arbitre, 22

Recours en matière de harcèlement, 22, 121

Cour du Québec, 8

Cour supérieure, 8, 75

– D –

Discrimination

Recours en vertu de la *Charte des droits et libertés*, 17

– Situation d'emploi, 20

– E –

Emploi temporaire ou atypique

Évolution du monde du travail, 10

Employé

Actes fautifs, 65

Atteinte à la dignité, 15-18, 23

Attitude harcelante, 22

Conduite exempte de harcèlement, 64

Fausse accusation de harcèlement, 26

Formation, 106

Manquement de l'employeur – recours, 15

Modification unilatérale des conditions de travail, 14

Responsabilité, 105

Santé et sécurité du travail, 28

Employé de l'État

Recours, 71, 121

Employeur

Abus de droit, 14

Atteinte à la dignité de l'employé, 15-18

Conditions de travail, 15
 Droit de gérance, 15, 25, 29, 68
 Exercice abusif de l'autorité, 28
 Intervention lors de conduite déviante, 26
 Mécanisme de traitement des plaintes, 66
 Mesures et politiques de l'entreprise, 66, 102
 Milieu de travail, 16-17, 62
 Obligations en vertu de la nouvelle Loi, 64, 105, 127
 – Actes fautifs des employés, 65
 – De moyen, 65, 86
 – Interventions auprès des tiers, 65
 Propos vexatoires, 14
 Responsabilité en matière de santé mentale au travail, 13
 – *Charte des droits et libertés*, 16
 – *Code civil du Québec*, 14
 – *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, 28

Enquête. Voir Commission des normes du travail – enquête

Entreprise. Voir Employeur

États-Unis, 5

– F –

Formation, 106

France, 13
 Agissements répétés, 39
 Harcèlement moral – notion, 39
 Médiation, 41
 Obligation de l'employeur, 41
 Preuve, 42
 Protection à la victime et au témoin, 41
 Recours, 38
 Rôle du tribunal, 40
 Sanction, 42

– H –

Harcèlement psychologique au travail

Acte isolé, 62, 84
 Atteinte à la dignité, à l'intégrité psychologique ou physique, 61, 69, 83
 Caractère hostile ou non désiré, 59, 83
 Caractère insidieux, 24, 67, 83, 101
 Caractère vexatoire, 57, 82
 Congédiement sans cause juste et suffisante, 32
 Convention collective, 22
 Coûts, 11, 13
 Définition, 56
 Droits, 63, 87
 Évolution du monde du travail, 10
 Formes, 53
 Identification, 67, 84

Impact, 12
Interprétation, 21, 23, 81, 82
Lésion professionnelle, 29
– Absence de définition, 31
Mesures de protection, 25
Mesures et politiques de l'entreprise, 66
Milieu de travail, 63, 85
Milieu de travail néfaste, 62
Obligations, 13, 64
Personne protégée en vertu de la
 Charte des droits et libertés,
 19
Preuve d'une intention, 27
Recours
– Limites, 37
– Nouvelle *Loi*, 70, 76
Répétition, 59
Responsabilisation, 99
Voir aussi **Commission des
normes du travail – enquête,
Employé, Employeur, Re-
cours, Responsabilisation**

Harcèlement sexuel

Acte isolé, 62
Conduite non désirée, 59
Preuve, 58

– J –

Judiciarisation, 74

– L –**Lésion professionnelle**

Diagnostic, 30

Évaluation médicale, 30

Harcèlement, 29

Interprétation, 29

Intervention de l'arbitre, 26

Lésion psychologique

Indemnisation, 13, 76

– M –

Médiation, 8, 41, 51, 73, 87,
90

Du ministère du Travail, 128

Neutralité et impartialité, 73

Milieu de travail

Composition, 63-64, 85

Exempt de harcèlement psycho-
logique

– Droit du travailleur, 63

– Obligations de
l'employeur, 64, 86

Néfaste, 62

Mise à la retraite

Recours en dommages-intérêts,
18

Mobbing

Forme de harcèlement, 54, 100

– O –**Organisme sans but lucratif
de défense des droits des
salariés**

Recours, 71, 90

– P –

Personnel d'encadrement

Formation, 106

Plainte du salarié

Juridiction de la Commission des normes du travail, 8, 9, 71

Mécanisme prévu dans l'entreprise, 66

Par écrit, 71, 88

Voir aussi **Recours**

Pratique interdite

Juridiction de la Commission des normes du travail, 9, 10

Recours, 35

Prévention, 77, 99

– Q –

Québec, 5

Approche du législateur, 52

Comité interministériel, 52

– Mandat, 53

– Recommandations, 55

Législation, 56

Nouvelle norme de protection, 63, 76

Voir aussi **Harcèlement psychologique au travail**

– R –

Recours

Charte des droits et libertés, 16

– Limite du recours, 21

Code civil du Québec, 14

En matière de respect des normes du travail, 8

Loi sur la santé et la sécurité du travail, 28

– Limite du recours, 31

Loi sur les normes du travail, 32, 36, 70

– Délai, 72

– Enquête, 72, 89, 109

– Judicialisation, 74

– Médiation, 73, 87, 90

– Ouverture, 71, 88

– Plainte, 71, 88

Pour pratique interdite, 8

Salarié qui a déjà quitté l'entreprise, 34

Répétition, 59, 62-63

Résiliation d'emploi

Analyse du harcèlement, 32

Responsabilisation

Analyse des risques, 107

Comportement d'une personne harcelée, 102

– Moyens, 102

Contenu d'une politique, 103

Formation, 106

Indicateur de problème, 108

Reconnaissance des situations, 100

Responsabilité de l'employeur, 105

Responsabilité du salarié, 105

Valeurs, 99-101

- S -**Santé Canada, 5****Santé et sécurité du travail**

Demande d'indemnisation, 28

Droit de refus, 28

Droit du travailleur, 28

Limite du recours en matière de harcèlement, 31

Voir aussi **Lésion professionnelle****Santé mentale**

Au travail, 5, 10

Stress, 5, 10-11**Suspension**

Recours du salarié, 18

Syndicat

Conscientisation des membres, 78

Responsabilité à l'égard de membres dissidents, 17

Voir aussi **Travailleur syndiqué****- T -****Tiers**

Obligations de l'employeur, 65

Tolérance d'une conduite, 60**Travailleur syndiqué**

Enquête, 121

Recours, 71

Tribunal d'arbitrage

Recours en matière de harcèlement, 22

Tribunal des droits de la personne

Recours en matière de discrimination, 20

- U -**Union européenne, 5****- V -****Violence psychologique au travail.***Voir* **Harcèlement psychologique au travail**

