



LES RECOURS POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE EN MILIEU SYNDIQUÉ
LE GRIEF, LA REPRÉSENTATION SYNDICALE, ET LES
DROITS DES TRAVAILLEUSES DANS LES SECTEURS
MAJORITAIREMENT MASCULINS

Jennifer Lys Grenier

Action travail des femmes, juin 2015

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
DÉDICACE.....	3
REMERCIEMENTS	4
LEXIQUE.....	5
INTRODUCTION.....	9
MÉTHODOLOGIE	13
MISE EN CONTEXTE	15
La persistance des iniquités et de la ségrégation sexuelle du marché de l'emploi.....	15
Des obstacles systémiques et des pratiques d'exclusion bien documentées.....	16
L'identification du harcèlement psychologique, sexuel et discriminatoire comme facteur déterminant du maintien en emploi.....	17
LE HARCELEMENT PSYCHOLOGIQUE, UNE MULTIPLICITÉ DE CADRES LÉGISLATIFS, UNE COMPLEXITÉ DE RECOURS	20
L'historique, les constats et les tendances jurisprudentielles.....	20
Un droit fondamental devenu un droit contractuel : Comment les cadres législatifs conditionnent nos discours et notre compréhension des phénomènes sociaux.....	22
La Loi sur le Harcèlement psychologique et la convention collective	24
L'intervention de lois et de décideurs multiples – Intersections et exclusivités des recours.....	29
La prévention – Une faiblesse de la Loi sur les normes du travail	31
EXERCER SES RECOURS EN MILIEU SYNDIQUÉ	33
Des structures et des cultures syndicales hautement diversifiées.....	33
La compréhension des facteurs de risques.....	34
La formation des personnes affectées à la délégation syndicale.....	35
Les mesures de soutien à la mixité dans les secteurs à prédominance masculine.....	37
Le contenu de la convention et l'impact de sa compréhension sur l'exercice du droit	39
Le devoir de représentation – Avantages, défis, limites et enjeux	40
Les étapes du recours.....	40
Les pouvoirs du syndicat.....	42
Les défis structurels liés à la défense des droits individuels et collectifs.....	42
La double représentation	43
L'arbitrage.....	44
Les limites de la judiciarisation.....	44
L'usage accru de la médiation comme moyen de résolution des conflits.....	46
EN CONCLUSION.....	48
RECOMMANDATIONS.....	49
EXTRAITS DE TEXTES DE LOI TRAITANT DU HARCELEMENT	50
BIBLIOGRAPHIE	53

DÉDICACE

Action travail des femmes a mené cette recherche en solidarité avec les nombreuses travailleuses au sein d'organisations à forte prédominance masculine qui, encore à ce jour, doivent batailler comme des pionnières pour faire reconnaître leur valeur en tant que travailleuses ainsi que leurs droits en tant que femmes.

REMERCIEMENTS

Action travail des femmes (ATF) désire remercier le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) pour sa précieuse contribution dans la cadre du Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires, volet : action communautaire et action bénévole. Sans l'aide du SACAIS cette recherche n'aurait pu voir le jour.

Nos plus sincères remerciements aux participantes et participants à cette recherche qui ont si généreusement donné de leur temps et partagé leurs vécus, connaissances et expertises. La question de la violence et du harcèlement dans les milieux de travail est une réalité fort préoccupante en raison de sa prévalence et de son impact dévastateur sur les personnes et les milieux. Nous désirons souligner la persistance et le courage des personnes que nous avons rencontrées dans le cadre de cette recherche. Celles-ci œuvrent au sein de leurs organisations pour apporter des changements réels et durables afin d'atteindre le respect des principes d'équité entre les hommes et les femmes.

L'auteure tient également à remercier les membres du conseil d'administration d'ATF pour la confiance qu'elles lui ont accordée, ainsi que l'équipe de travail, pour son soutien amical et professionnel: Katia Atif (coordonnatrice), Coline Camier, Élise Dumont-Lagacé et Marilyn Ouellet.

LEXIQUE

INSTANCES DE JURIDICTION PROVINCIALE

Arbitrage de griefs

L'arbitrage de griefs est une méthode de résolution de conflits dont la fonction est de trancher les litiges concernant l'interprétation ou l'application d'une convention collective. L'arbitre est choisi par les deux parties, soit le syndicat et l'employeur, ou alors est désigné par le ministre du Travail du Québec lorsque les parties n'arrivent pas à s'entendre. La loi conférant les pouvoirs à l'arbitre de grief et édictant les règles de l'arbitrage est le Code du travail. La convention collective prescrit aussi généralement ses propres règles d'arbitrage que l'arbitre de grief doit respecter.

Charte des droits et libertés de la personne

Au Québec, les libertés et les droits fondamentaux sont protégés par la Charte des droits et libertés de la personne. Ces droits incluent le droit à la vie, à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne. La Charte comprend aussi les droits économiques, sociaux, judiciaires et politiques ainsi que le droit à l'égalité. La Charte spécifie les domaines où la discrimination est interdite et les motifs de discrimination interdits pour assurer à tous et à toutes le droit à l'égalité. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse est responsable de l'application de la Charte.

CDPDJ – Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

La CDPDJ a été constituée en 1976 par la Charte des droits et libertés de la personne. La Commission est un organisme public indépendant du gouvernement qui remplit sa mission au seul bénéfice des citoyens et des citoyennes et dans l'intérêt du public. La mission de la Commission consiste à assurer la promotion et le respect des droits énoncés dans :

- la **Charte des droits et libertés de la personne**;
- la **Loi sur la protection de la jeunesse**;
- la **Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents**.

Elle doit aussi veiller à l'application de la **Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics**.

CLP – Commission des lésions professionnelles

La CLP est un tribunal administratif qui a pour fonction d'entendre et de statuer sur les contestations des décisions rendues par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, à la suite d'une révision administrative. La CLP est régie par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles.

CNT – Commission des normes du travail

La CNT est un organisme de droit public chargé de l'administration de la Loi sur les normes du travail. Elle fait rapport au ministre du Travail. Elle joue un rôle d'éducation, d'information, de surveillance, d'enquête et de représentation des personnes **salariées non syndiquées** devant les tribunaux et la Commission des relations de travail. Elle produit des travaux de recherche et d'analyse, ainsi que des avis et des recommandations à l'intention du ministre du Travail.

Code du travail

Le Code du travail est la principale loi encadrant les relations du travail au Québec. Elle régit la formation d'une association de salariés et sa reconnaissance légale par l'accréditation syndicale. Le Code contient également les règles destinées à encadrer les rapports de travail entre les parties patronale et syndicale lors des étapes de négociation des conditions de travail et de leur consignation dans une convention collective.

CRT – Commission des relations du travail

La CRT est un tribunal administratif indépendant spécialisé dans les relations du travail. Elle dispose, par voie de conciliation ou de décisions, des recours reliés à l'emploi, et aux relations du travail individuelles et collectives. Les décisions de la Commission sont sans appel sauf exception, dans des circonstances bien précises.

CSST – Commission de la santé et de la sécurité du travail

La CSST est l'organisme responsable de l'administration du régime de santé et de sécurité du travail. Elle veille à l'application de :

- la Loi sur la santé et la sécurité du travail, qui a pour objet la **prévention** et l'**inspection**;
- la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, qui a pour objet l'**indemnisation** et la **réadaptation**.

Grief

Le grief est une « mécontentement relative à l'interprétation ou à l'application d'une convention collective » (art. 1, du Code du travail du Québec). Lorsque le syndicat considère que l'employeur ne respecte pas la convention collective, ou que son application soulève certains problèmes, le syndicat peut déposer un grief afin de contraindre l'employeur à se conformer. Toutefois, avant de procéder au dépôt d'un grief, il arrive fréquemment que le syndicat communique avec les instances patronales mandatées afin de chercher une voie de solution. Dans l'absence de celle-ci, le grief est soumis à l'arbitrage des griefs.

LNT – Loi sur les normes du travail

La LNT énonce les conditions minimales de travail que tous les employeurs doivent respecter. La LNT est appliquée par la Commission des normes du travail et par les associations syndicales lorsqu'une personne est syndiquée. La LNT comporte des dispositions sur le harcèlement psychologique au travail. Le délai minimal pour déposer une plainte pour harcèlement psychologique est de **90 jours** suivant la date du dernier événement survenu. Même si des délais plus courts sont prévus à la convention collective,

le délai de 90 jours prévaut puisque la LNT est une loi d'ordre public qui a préséance sur une convention collective.

LSST – Loi sur la santé et la sécurité du travail

Adoptée en 1979 par le gouvernement du Québec, la LSST est **une loi préventive** dont l'objectif principal est l'élimination à la source des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleuses et des travailleurs. (art. 2, LSST). Cette loi établit des mécanismes de participation des travailleurs et travailleuses, des employeurs et de leurs associations respectives, et instaure différents mécanismes de prévention. La Commission de la santé et de la sécurité du travail et ses mandats découlent de cette loi. Soulignons ce jugement important survenu en 2000, nommé le « Jugement Chagnon-Bel-Air ¹ ». La Commission des lésions professionnelles a alors conclu que la santé psychologique faisait dorénavant partie intégrante de la santé au travail. Depuis ce temps, un travailleur ou une travailleuse peut recourir à l'exercice du droit de refus si le travail exigé l'expose à une menace pour sa santé mentale.

LATMP – Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles

Entrée en vigueur en 1985, la LATMP instaure un régime de réparation pour des blessures ou des maladies causées par le travail. Elle prévoit le paiement d'indemnités, lorsque nécessaire, la fourniture de soins de santé et l'aide à la réadaptation.

Tribunal des droits de la personne

Le Tribunal des droits de la personne est un tribunal spécialisé qui a compétence pour disposer de litiges relatifs à la discrimination et au harcèlement illicites fondés sur différents motifs interdits par la **Charte des droits et libertés de la personne**. Il peut également entendre des dossiers relatifs à l'exploitation de personnes âgées ou handicapées ainsi qu'en matière de programmes d'accès à l'égalité. Toutefois, le tribunal n'a pas d'exclusivité de compétence sur les recours exercés en vertu de la Charte. Ceux-ci peuvent donc être traités par d'autres tribunaux de droit commun lors de recours parallèles.

INSTANCES DE JURIDICTION FÉDÉRALE

Charte canadienne des droits et libertés

La **Charte canadienne des droits et libertés** est partie intégrante de la Loi constitutionnelle de 1982. Elle garantit les droits et libertés des citoyens canadiens et des citoyennes canadiennes et les unifie autour d'un ensemble de valeurs qui incarnent ces droits. Elle protège les citoyens et citoyennes contre les actions, les politiques et les lois des gouvernements fédéraux et provinciaux. La Charte canadienne ne peut être amendée que par voie parlementaire, et ce, avec l'obtention du deux tiers des voix. Au Québec, la Charte canadienne s'applique dans les organismes de juridiction fédérale.

CCDP – Commission canadienne des droits de la personne

¹ Forget Chagnon et Marché Bel-Air inc. (2000), C.L.P. 388.

La CCDP a pour mission de promouvoir l'élaboration d'une culture des droits de la personne basée sur la Charte canadienne en contribuant à la recherche et à l'élaboration de politiques, en représentant les droits des individus et des groupes en matière de réception et de traitement des plaintes et en représentant l'intérêt public en matière de droits de la personne pour l'ensemble de la population canadienne. Le délai pour déposer une plainte à la CCDP est de **un (1) an** suivant la date du dernier événement survenu.

CCT – Code canadien du travail

Le CCT regroupe un nombre de règlements, dont le règlement 20 qui traite des devoirs et des responsabilités des employeurs pour contrer la violence en milieu de travail. Un employeur qui manque à ces obligations se trouve en violation de l'article 147 de ce règlement. Tandis que le **Conseil canadien des relations industrielles** régit le CCT, le règlement 20 est régit par le ministère des **Ressources humaines et Développement des compétences Canada**.

CCRI – Conseil canadien des relations industrielles

Le CCRI est un tribunal chargé d'interpréter et d'appliquer la partie sur les relations de travail du **Code canadien du travail** et certaines de ses dispositions ayant trait à la santé et à la sécurité au travail. Il est responsable de l'administration des rapports collectifs de travail et des règles de conduite qui régissent les syndicats et les employeurs dans le cadre de leurs activités de représentation et de négociation. Le CCRI exerce sa juridiction dans les secteurs d'activité de compétence fédérale, notamment dans les secteurs du transport interprovincial (aérien, ferroviaire, routier ou maritime), de la télédiffusion, des banques, du débardage et de la manutention du grain.

INTRODUCTION

Lorsqu'on parle de métiers dits non traditionnels pour les femmes, on réfère aux emplois et aux secteurs d'activités économiques où les femmes ont été historiquement exclues et où elles demeurent minoritaires du fait de la persistance de leur faible taux d'intégration. Le seuil de représentation établi par Emploi-Québec pour déterminer si un métier est non traditionnel pour un sexe ou un autre est inférieur à 33 %. On considère un métier mixte lorsque les seuils de représentations des deux sexes se situent entre 40 % et 60 % de la main-d'œuvre (Beeman, 2011). Bien entendu, ces pourcentages évoluent. La médecine, le droit, le secteur policier – pour ne nommer que ceux-ci – étaient jadis des secteurs dits non traditionnels pour les femmes. Ce sont aujourd'hui des métiers, ou des professions, considérés comme mixtes.

Les termes utilisés pour décrire ce fait social évoluent également. De plus en plus, on se détourne du terme « métier non traditionnel », parce qu'il désigne par la négative les emplois exercés par des femmes et tend à perpétuer la nature historique de leur exclusion de ces secteurs. Les termes « majoritairement masculins » ou « à prédominance masculine » en contre partie, sont de plus en plus utilisés pour qualifier les métiers et secteurs où les femmes demeurent minoritaires. Ils sont généralement plus satisfaisants parce qu'ils reflètent avant tout une réalité démographique du milieu d'emploi. Certains acteurs, dans une volonté de minimiser toute association entre genre et métier, tendent vers une nomenclature qui se veut neutre de référents. Ainsi, pour désigner des secteurs occupationnels économiquement avantageux où les femmes sont peu représentées, on utilisera des termes tels que « secteurs d'innovation » ou « secteurs techniques et scientifiques ». Bien que ces désignations soient purement descriptives, elles participent néanmoins à un certain effacement de la problématique de ségrégation professionnelle qui sévit dans ces milieux. En bref, pour l'instant, aucun terme ne semble pleinement satisfaire notre capacité à décrire cette réalité sociale, ce qui est sans doute symptomatique de la période de transition dans laquelle nous nous trouvons. Or, les lectrices et lecteurs noteront dans le texte qui suit que nous interchangeons parfois ces termes, selon le contexte et ce que nous voulons faire ressortir.

Malgré l'augmentation significative de la présence des femmes sur le marché du travail, leur représentativité stagne depuis de nombreuses années dans les secteurs d'emploi à forte prédominance masculine. Elle accuse même des reculs dans plusieurs secteurs, et ce, malgré la présence d'obligations formelles d'intégration tel que des Programmes d'accès à l'égalité (PAÉ) (CCQ, 2014; Dumont, 2013; Conseil des Montréalaises, 2013). De plus, bien qu'une certaine égalité formelle entre les hommes et les femmes soit atteinte et bien que les femmes aient théoriquement accès à tous les postes dans tous les domaines et dans tous les types d'emploi, la réalité témoigne d'inégalités majeures et persistantes. Dans les faits, le marché du travail reste hautement ségrégué selon le genre (Dugré, 2006; Beeman, 2013; Grégoire et al., 2013).

Il est vrai que de nombreuses femmes exerçant des métiers dits non traditionnels ont vécu des parcours sans heurts, notamment grâce à leur persévérance, à leur capacité d'adaptation et à des milieux de travail inclusifs et soutenant (Dugré, 2006, Plouffe, 2010). Il n'en demeure pas moins que pour une majorité, les parcours furent plus hasardeux et éprouvants. Les difficultés d'accès et les nombreux défis d'intégration et de maintien en emploi sont la norme dans beaucoup de secteurs (Beeman, 2012; Dumont, 2013; Conseil des Montréalaises, 2013; Legault, 2001; Grégoire et al., 2013). Une norme peu reconnue et comprise au sein de bien des milieux de travail et de la population générale.

Cette situation passe en grande partie sous silence parce que, selon la trame narrative qui domine à l'heure actuelle, l'équité entre les hommes et les femmes serait acquise. Les femmes auraient un accès désentravé

au marché de l'emploi. Et le fait de les voir se concentrer dans certains secteurs plutôt que d'autres résulterait de choix individuels, relevant davantage de la « nature » des personnes que de facteurs sociétaux, historiques et systémiques.

Selon la recension de la littérature et la consultation de participantes réalisées dans le cadre de la présente recherche, environ 20 % de représentativité serait nécessaire pour que s'opère un changement de culture au sein des organisations et pour que les travailleuses aient davantage voix au chapitre. Or, dans des secteurs où les femmes représentent moins de 10 % à 15 % de la main-d'œuvre, il appert qu'elles ne constituent pas une masse critique suffisante pour influencer la culture du milieu et la rendre plus inclusive et soutenable des minorités. De ce fait, les gains sont précaires. Sans une intervention concertée du milieu pour développer des mesures d'inclusion et de rétention des femmes, les taux de représentation demeurent faibles (FRONT, 2012; Chicha et Charest, 2013).

Dans le cadre de sa mission visant l'accès des femmes à des emplois de qualité, Action travail des femmes (ATF) a développé une expertise unique en matière d'intégration et de défense de droits des femmes dans les secteurs d'emploi majoritairement masculins. Depuis sa création en 1976, l'organisme soutient les femmes dans leurs démarches pour accéder à ces secteurs et s'y maintenir, tout en les aidant à questionner et à mettre au défi les structures et pratiques limitant leur accès.

Dans le cadre de ses services de soutien à l'emploi et de défense de droits au travail, l'équipe d'ATF accompagne chaque année des centaines de femmes. Ces dernières possèdent des niveaux de compétences et des besoins hautement variés. Elles sont en processus de formation, en réorientation de carrière, en réintégration d'emploi ou elles vivent des problématiques concernant les normes du travail et le droit à l'égalité. Plusieurs sont syndiquées. D'autres non. Nombre d'entre elles sont issues de l'immigration et ont été formées dans des secteurs techniques et scientifiques dans leur pays d'origine. Malgré leurs compétences, elles n'arrivent pas à accéder à des emplois dans leur champ de spécialisation et se retrouvent trop souvent dirigées vers des emplois dans des secteurs hautement féminisés où les conditions salariales laissent à désirer dans la plupart des cas.

ATF est aussi un organisme proactif en matière de développement de projets. Récemment, plusieurs ont été réalisés en concertation avec des partenaires multisectoriels dans le but de favoriser le développement de la main-d'œuvre féminine dans des secteurs à forte prédominance masculine où les femmes sont largement sous-représentées. Voici quelques-uns de ces projets :

- Le forum d'emploi « Construire un partenariat d'avenir : Femmes et métiers non traditionnels », 2012;
- Les « États généraux de la main-d'œuvre féminine dans les secteurs majoritairement masculins : enjeux et stratégies d'une intégration durable », 2013;
- Le séminaire sur le harcèlement psychologique au travail « Mieux comprendre les dimensions psychosociales, le cadre juridique et la procédure des recours en matière de harcèlement », 2013;
- Le projet « Promouvoir l'avancement des femmes dans les métiers du secteur de la fabrication métallique industrielle », 2014 à 2017;
- Le projet de formation préparatoire au test d'aptitudes physiques pour les femmes postulant au poste de col bleu à la Ville de Montréal, 2014.

ATF est actif au sein de regroupements spécialisés dans le développement de la main-d'œuvre féminine dans les secteurs majoritairement masculins. L'organisme est membre du comité de suivi de la Coalition québécoise pour les femmes dans la construction et membre du comité de coordination de la Concertation

montréalaise femmes et emplois majoritairement masculins. ATF a participé activement aux consultations tenues par la Commission de la construction du Québec dans le cadre de la relance d'un programme d'accès à l'égalité des femmes. En tant que membre de la table de concertation de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, ATF est intervenu dans le cadre des consultations en vue de l'élaboration du plan d'action soulignant les 40 ans de la Charte des droits et libertés de la personne. ATF a appuyé l'importance d'accorder une priorité à la question de la ségrégation professionnelle, du droit d'accès à l'égalité des femmes au travail et de la discrimination systémique en emploi qui affecte les femmes de toutes origines.

À travers ses services de soutien, ses projets et ses activités de concertation, ATF demeure en contact quotidien avec des femmes syndiquées qui vivent des problématiques de discrimination et de harcèlement graves et complexes, particulièrement dans les secteurs où elles sont fortement minoritaires. En vertu de la Loi sur les normes du travail, les syndiquées doivent se référer à leur convention collective et recourir à la représentation syndicale lorsqu'elles vivent des problématiques de harcèlement et de violence en milieu de travail. Or, certaines spécificités du contexte syndical, tel que le recours au grief et l'exclusivité de représentation, ont mis en lumière la nécessité d'accroître l'expertise de l'organisme en ce qui a trait au cadre législatif et administratif régissant le traitement du harcèlement psychologique dans ces milieux.

La première partie de cette recherche vise à fournir une mise en contexte et à discuter de la réalité du marché de l'emploi en ce qui a trait à la persistance des iniquités entre les sexes et à la ségrégation professionnelle. Il y sera question des facteurs systémiques et sociétaux qui perpétuent ces écarts, les reproduisent, et inhibent les recours et les tentatives de changements initiés dans nombre de ces milieux.

La deuxième partie traitera de l'introduction des dispositions relatives au harcèlement psychologique dans la Loi sur les normes du travail. Plus précisément sur ce qui a mené à la transition d'un droit fondamental à un droit contractuel et sur les changements sémantiques qui en découlent. Le droit, comme nous le savons, évolue au gré des réformes et de la jurisprudence. La manière de légiférer et d'administrer les problématiques sociales a un impact déterminant sur la façon de conceptualiser ces problématiques. La deuxième partie permettra de discuter de l'influence du droit sur la façon de comprendre et de traiter le harcèlement. Une des particularités de la manière de traiter le harcèlement psychologique dans la Loi sur les normes du travail est la multiplicité de décideurs et d'instances spécialisées et, par conséquent, l'hétérogénéité de la jurisprudence dans laquelle il peut être difficile de naviguer. Dans cette partie, il sera donc question de l'intersection et de l'exclusivité des recours et de l'impact de l'accès à la justice et à la réparation pour les personnes plaignantes. Cette partie explorera également comment la convention collective et le grief conditionnent l'accessibilité et l'exercice des recours pour harcèlement psychologique.

En dernière partie, notre attention portera sur le monde syndical. Nous discuterons de la diversité des organisations et des structures ainsi que des ressources et des expertises que l'on y retrouve. Puisque les mécanismes internes de prise en charge et de traitement des dossiers de harcèlement psychologique varient selon de cadre d'administration de la loi, nous tenterons de mieux comprendre les devoirs et enjeux de la représentation syndicale, ainsi que la spécificité du grief et des rapports de négociation avec l'employeur. Il sera également question des limites de l'effectivité de la Loi sur les normes du travail, de la convention collective et de la judiciarisation, ainsi que des bénéfices qui pourraient résulter d'une plus grande implication du syndicat en matière de prévention du harcèlement psychologique.

Enfin, la conclusion fournit des recommandations à l'attention des personnes qui interviennent sur ces questions dans les domaines sociaux et politiques.

MÉTHODOLOGIE

Afin de documenter et d'orienter la présente recherche, une revue de littérature a été réalisée sur les sujets suivants :

- Les nombreux enjeux d'intégration et de maintien en emploi des femmes dans les secteurs à prédominance masculine;
- Les dispositions législatives prévues en matière de discrimination et de harcèlement;
- Les tenants et aboutissants des différents recours exercés auprès des diverses instances mandataires.

Plus précisément, l'auteure a procédé à l'étude des éléments suivants :

- Les différentes formes d'exclusion, de violence et de discrimination qui caractérisent le parcours professionnel de nombreuses femmes œuvrant dans des secteurs traditionnellement masculins;
- Les stratégies d'adaptation et d'intégration déployées par les femmes pour accéder aux milieux de travail et s'y maintenir;
- L'historique de l'intégration du harcèlement psychologique dans la Loi sur les normes du travail et les objectifs législatifs qui ont guidé cette intégration;
- Les multiples textes de loi encadrant le harcèlement et ses diverses manifestations;
- Le bilan des recours exercés en vertu des différents cadres législatifs;
- Les tendances et orientations jurisprudentielles en matière de harcèlement psychologique;
- Les obstacles systémiques, administratifs et législatifs inhibant l'accès à un plein exercice des droits en matière de harcèlement.

La revue de littérature a permis de dégager des hypothèses et des questionnements qui ont guidé l'élaboration du protocole de recherche. L'application d'une méthodologie inductive a favorisé un processus d'investigation dynamique et adaptable à chaque groupe d'interlocuteurs, dont les travailleuses, les associations syndicales, les groupes de défense de droits, les organismes en développement de la main-d'œuvre féminine et les organismes publics. Le protocole a été conçu et appliqué en poursuivant l'objectif de composer un continuum de connaissances complémentaires, regroupant les perspectives de chacun. Au fur et à mesure de l'avancement des travaux de recherche, les guides d'entrevues ont été bonifiés à la lumière des apprentissages acquis et des lacunes identifiées.

Considérant la complexité du monde syndical, en raison notamment de la grande diversité de structures et de configurations organisationnelles, et les ressources dont le projet de recherche disposait, l'étendue de l'analyse du monde syndical s'est restreinte à des apprentissages et à des observations d'ordre général. Cette recherche ne prétend donc pas représenter l'étendue de la diversité de ces milieux. Elle tente d'identifier des problématiques qui lui sont spécifiques, dans l'espoir de créer un espace de réflexion critique pour les victimes de harcèlement et les parties qui interviennent auprès d'elles.

Les travailleuses qui ont pris part au projet ont été recrutées parmi les membres et usagères d'ATF, ou provenaient d'organismes partenaires, ou ont été rejointes par l'entremise d'un appel public. Soucieuse du biais méthodologique associé au fait d'interviewer majoritairement des femmes exposées à une forme de discrimination ou de harcèlement, l'auteure a interviewé des travailleuses sur leur pratique d'un métier (actuel ou passé) traditionnellement masculin en milieu syndiqué. On a également pris soin d'interviewer des femmes qui ont vécu des problématiques apparentées au harcèlement en milieu de travail et des femmes qui ont connu des parcours d'intégration moins problématiques. Ainsi, il a été possible de

comparer et d'identifier non seulement les facteurs de risques, mais aussi les facteurs de protections ayant favorisé les expériences plus positives. Plus de vingt femmes ont participé activement à la recherche, en plus des dossiers actifs d'ATF qui ont fait l'objet d'une analyse de contenu. La majorité des femmes rencontrées ont vécu des difficultés d'intégration, ou une forme de violence ou d'exclusion en milieu de travail.

Les associations syndicales ayant pris part au projet représentent une diversité de secteurs d'activités économiques. Certains sont à forte prédominance masculine, d'autres à prédominance féminine. Des représentants et représentantes de grandes centrales et de syndicats locaux affiliés ont été rencontrés ce qui a permis de mieux cerner le lien entre la taille et l'organisation des structures et l'accès aux ressources et expertises. Des représentantes de comités de condition féminine ont également participé au projet ce qui a permis d'apprécier le rôle et le potentiel de ces instances, particulièrement dans les milieux où les femmes sont peu représentées. Dix-huit personnes provenant de dix organisations syndicales ont été interviewées.

La recherche a également permis d'entrer en contact avec des organismes communautaires en développement de la main-d'œuvre féminine. Ces organismes spécialisés fournissent principalement un accompagnement qui vise l'orientation, la formation et le placement des femmes en milieu de travail. Ils jouent un rôle de facilitateur en matière de préparation et d'accès à l'emploi. De nombreuses femmes font appel à leurs services lorsqu'elles vivent des difficultés d'adaptation et de maintien en emploi, particulièrement en région où l'offre de services spécialisés aux femmes est moins nombreuse et où les organismes portent plusieurs chapeaux.

Le projet comprenait aussi l'interview de représentantes et de représentants d'organismes publics et parapublics, tels que la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, et la Commission de la construction du Québec.

Afin de préserver l'anonymat des intervenantes et des intervenants, les données recueillies dans le cadre de cette recherche sont présentées de façon amalgamée et non nominative. Des pseudonymes ont été utilisés pour les citations. Enfin, le contenu du présent document n'engage que l'auteure

MISE EN CONTEXTE

La persistance des iniquités et de la ségrégation sexuelle du marché de l'emploi

La présence croissante des femmes sur le marché du travail au cours des 40 dernières années, leur visibilité grandissante dans la sphère publique, et la médiatisation de leurs taux de réussites scolaires (le plus souvent à propos des taux d'échecs des garçons) sont des facteurs qui influencent la perception que l'on a des avancées en matière de droits des femmes. Bien que les femmes aient massivement intégré le marché du travail au cours des dernières décennies (74,4 % en 2010 comparé à 45,8 % en 1976), une attention détaillée de la réalité de l'emploi permet une évaluation plus nuancée de ces avancées (Beeman, 2011). D'une part, l'équité salariale demeure une cible à atteindre au Québec puisque les femmes gagnent 77,1 % du salaire de leurs congénères masculins (Rose, 2013). D'autre part, les femmes sont surreprésentées dans les emplois précaires, à temps partiel, et à faible taux salarial. Elles représentent 70 % de la main-d'œuvre occupant ce type d'emploi. Les écarts salariaux sont attribuables, notamment, au fait que les femmes qui ont un emploi à temps plein tendent à travailler moins d'heures que les hommes à cause des contraintes liées à la conciliation travail-famille et parce qu'elles continuent à assumer la majorité des tâches domestiques dans les foyers (Rose, 2013).

Malgré que la majorité des femmes travaillent, le marché de l'emploi demeure hautement ségrégué en fonction du sexe (Chicha et Charest, 2014). Selon le recensement de Statistique Canada (2006), sur 140 catégories professionnelles, 33 sont à forte prédominance féminine, 81 sont à forte prédominance masculine, et 26 sont mixtes (les femmes y représentent entre 40 % et 59,9 % de la main-d'œuvre). De façon générale, les métiers exercés par les hommes offrent de meilleures conditions salariales et de plus grands bénéfices sociaux que ceux exercés par les femmes. Les hommes sont plus nombreux à se retrouver dans les secteurs techniques et scientifiques dits avantageux et d'innovation.

Si les femmes continuent à subir des désavantages d'un point de vue socioéconomique, c'est certes à cause des écarts salariaux persistants. Cependant, cela est dû aussi au type d'emplois qu'elles occupent. Plus de 70 % des femmes en emploi sont concentrées dans 10 secteurs d'activités économiques féminisés. Ces secteurs peuvent être associés à des reconductions des rôles historiquement assumés par les femmes dans la sphère privée. Ceci inclut, entre autres, le secteur des services, l'éducation à la petite enfance, l'enseignement, les soins aux personnes, le secteur de la santé et l'administration (Beeman, 2011).

La question de la ségrégation professionnelle est une affaire complexe et multifactorielle. Il importe de préciser que la démarche empruntée par la présente recherche ne vise en aucun cas à dévaloriser les métiers traditionnellement féminins et les travailleuses qui les exercent. Si elle s'attache à étudier plus spécifiquement la question des femmes dans les métiers à prédominance masculine, ce n'est pas pour minimiser les difficultés vécues par les femmes dans les secteurs à prédominance féminine. Ici, la critique vise exclusivement les structures et les pratiques qui perpétuent l'exclusion des femmes d'une majorité de secteurs d'emploi, sur la base de leur sexe, et qui contribuent à systématiser cette exclusion. La sous-représentation des femmes dans une majorité de secteurs d'emploi reflète une répartition historique de rôles sociaux et économiques entre les hommes et les femmes. Il ne s'agit pas d'une affectation basée sur un fait biologique. Bien sûr, toutes les femmes ne se reconnaissent pas des affinités ou une attirance pour les emplois des secteurs à forte prédominance masculine. L'inverse est aussi vrai pour les hommes. Seulement, la ségrégation professionnelle tend à être facilement attribuée à des facteurs, comme le manque d'intérêt ou de détermination des femmes à exercer ces métiers, plutôt qu'à l'emprise de stéréotypes sexuelles historiquement et politiquement constituées et qui conditionnent notre

compréhension de ce qui est professionnellement approprié et désirable pour un sexe ou un autre (Dugré, 2012; Grégoire et al., 2013).

Bien que généralement traité comme un enjeu politique ou idéologique, donc sujet à contestation et à débat, l'accès des femmes à tous les secteurs du marché du travail est fondamentalement un enjeu de droit (Montminy, 2014; Sheppard, 2010). C'est par le droit que les femmes ont accédé à l'égalité formelle et c'est en renforçant le principe d'égalité de droit pour tous et toutes que l'on peut espérer extraire ce sujet du champ subjectif et émotionnel dans lequel il tend à s'enliser. Les femmes, qui désirent exercer des métiers dans des secteurs où elles ont été historiquement exclues, doivent pouvoir le faire équitablement, dans la dignité et le respect de leur sécurité physique et morale, sans avoir à en débattre politiquement et idéologiquement. Pour ce faire, les milieux de travail doivent évoluer en faveur d'une plus grande ouverture, convivialité et responsabilisation envers les travailleuses afin de contrer une culture historiquement hostile à leur inclusion. Les changements en profondeur que cela exige ne peuvent s'opérer sans l'effort concerté et soutenu de tous les acteurs sociaux concernés. L'histoire l'a amplement démontré. Les femmes ne peuvent porter seules le fardeau de ces changements.

Des obstacles systémiques et des pratiques d'exclusion bien documentées

Les difficultés auxquelles font face les travailleuses sont nombreuses. Cela inclut des formes d'exclusion indirectes et directes : comme par exemple la tenue d'un party de Noël dans un bar de danseuses; une mise en échec sournoise dans le but de déstabiliser la travailleuse et la discréditer; un refus d'embauche, etc. Les travailleuses sont fréquemment sous-valorisées, par exemple à travers l'affectation systématique à des tâches où elles sont surqualifiées ou à des tâches dites féminines et moins importantes, comme faire le ménage sur le chantier plutôt que d'effectuer des tâches plus complexes et stimulantes. Elles subissent des formes de violence indirectes, comme des graffitis à caractère sexuel explicite et dérogatoire laissés à l'attention de la travailleuse. Ou directes, comme des agressions verbales, psychologiques ou physiques. Les formes de harcèlement, de violence et de discrimination qui caractérisent le parcours professionnel de nombreuses femmes œuvrant dans des secteurs traditionnellement masculins sont bien connues et documentées (Legault, 2001; Dugré, 2006; Conseil des Montréalaises, 2013; Dumont, 2013; Lippel et Demers, 2000; Messing et Lippel, 2013). Les difficultés d'accès à la formation, les pratiques d'embauches discriminatoires, l'orientation professionnelle, les pratiques sexistes et discriminatoires, représentent des obstacles potentiels. Ceux-ci ont pour effet de mettre à rude épreuve la détermination de nombreuses travailleuses qui doivent composer avec un environnement de travail difficile, parfois intenable, malgré leurs formations et leurs compétences. Ces femmes ont plus de mal à accéder aux emplois et à s'y maintenir. Elles peinent donc à gagner convenablement leur vie et à obtenir une sécurité d'emploi.

Malgré des mesures incitatives de redressement visant à corriger les effets d'un système historiquement discriminatoire, plusieurs secteurs assujettis à des programmes d'accès à l'égalité (PAE) ont connu une diminution des effectifs féminins plutôt qu'une hausse. En effet, le pourcentage de femmes travaillant dans les secteurs à prédominance masculine a diminué de 20 % à 18,5 % entre 2000 et 2005 (Rose, 2013), à cause notamment de la discrimination rencontrée par les femmes dans ces métiers. Chez les cols bleus de la Ville de Montréal, le taux de féminisation a chuté de 11 % à 10 % dans les 5 dernières années, malgré la présence d'un PAE depuis 1985 (Conseil des Montréalaises, 2013). Dans le secteur de la construction, le taux a aussi baissé de 2 % à 1,3 %, malgré la mise en place d'un programme d'accès à l'égalité pour les femmes (PAEF) en 1996 (CCQ, 2013). Selon la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, l'objectif d'un PAE consiste à « [...] accroître la représentation des membres des groupes visés

dans les emplois où la CDPDJ a déterminé une sous-représentation et d'assurer le respect de leur droit à l'égalité au sein des organismes ». La CDPDJ est responsable de la mise en œuvre des PAE auprès des organismes visés par la Loi sur les normes du travail et la Charte des droits et des libertés. Or le sous-financement et le manque d'effectifs de la CDPDJ contribuent à des délais considérables de traitement de dossier et à un régime de sanctions négligeable et peu appliqué. Ceci, couplé à une faible volonté politique de changement, fait en sorte que les PAE obtiennent des résultats très mitigés à ce jour (Chicha et Charest, 2013).

Les femmes qui veulent intégrer les secteurs majoritairement masculins ou s'y maintenir rencontrent des résistances, des préjugés et des formes de discriminations. Ces obstacles font écho à ce que les Québécoises ont vécu dans les années 1930 alors qu'elles tentaient d'intégrer les facultés de médecine. Les détracteurs de l'époque et d'aujourd'hui tiennent des propos analogues : la présence des femmes serait perturbatrice pour la cohésion des groupes de travail masculins; les femmes n'auraient pas la constitution nécessaire, soit la force physique ou morale pour travailler dans ce type d'environnement; elles n'auraient pas les capacités intellectuelles et rationnelles pour y exceller. Résultat, les femmes doivent constamment revendiquer la légitimité de leur présence et faire valoir leurs compétences, malgré les obstacles qui jalonnent leur parcours d'emploi.

« Quand un gars est engagé sur un chantier de construction, la présomption de base, c'est qu'il a les compétences pour faire la job. Quand une fille est engagée sur un chantier, c'est le contraire qui se passe. Même si elle a la même formation que le gars, la présomption de base, c'est qu'elle n'est pas capable de faire la job. Ça fait que la fille elle ne peut pas juste arriver pis travailler. Elle doit faire ses preuves puis démentir les préjugés de tous les gars qui sont là puis qui attendent juste qu'elle leur donne raison. Une fois qu'ils te voient travailler, puis qu'ils voient que tu sais ce que tu fais, ça se calme un peu. Mais à toutes les fois que tu changes de gang c'est à recommencer. J'ai pas besoin de te dire qu'il n'y a pas beaucoup de marge pour l'erreur. »

Julie, charpentière-menuisière

« Un jour j'ai visité un chantier. J'ai vu une travailleuse qui transportait du matériel sur un chariot. Le chariot était plein et très lourd ce qui fait qu'elle avait du mal à passer un seuil parce qu'il y avait un gros dénivelé. Ben les gars, ils la regardaient forcer puis ils riaient d'elle. Je te jure que si ça avait été un autre gars, ils seraient allés l'aider parce que ça se pouvait juste pas de réussir cette manœuvre-là à une personne. Mais parce que c'était une fille, ils avaient une attitude de dire "Tu voulais faire c'te job là? Ben fait là!" Puis la fille, elle voulait sans doute pas demander de l'aide parce que les gars lui auraient servi un commentaire du genre : "Eh, tu vois bien que t'es pas capable puis que t'as pas d'affaire ici". »

Jacques, conseiller syndical

L'identification du harcèlement psychologique, sexuel et discriminatoire comme facteur déterminant du maintien en emploi

Résultats de l'Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail de l'IRSST (Ledoux et Denis, 2011):

Une vaste étude réalisée par l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, en 2011, présente des données exhaustives sur le phénomène du harcèlement au travail. Parmi les indicateurs mesurés, *l'Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail* fait la distinction entre trois formes de violence, soit le harcèlement psychologique, le harcèlement sexuel et la violence physique. Selon les résultats de cette enquête, le harcèlement est très répandu dans les milieux de travail. Sur une période de 12 mois, on évalue à 528 000 le nombre de personnes qui auraient été exposées au harcèlement psychologique dans le cadre de leur emploi. De plus, 90 000 personnes auraient été exposées au harcèlement sexuel et 69 000 personnes auraient été exposées à de la violence physique. Ces chiffres représentent le nombre de personnes ayant été exposées et non seulement les personnes ciblées par le harcèlement. Une même personne peut aussi avoir été témoin de plus d'une forme de violence mesurée.

On notera donc la prévalence nettement plus importante de la problématique du harcèlement psychologique en comparaison aux autres formes de violence. Toujours selon cette enquête, 14,8 % de la population étudiée aurait subi du harcèlement psychologique à son emploi, comparativement à 2,5 % qui auraient subi du harcèlement sexuel et à 1,9 % qui ont été l'objet de violences physiques. Les travailleuses sont plus nombreuses (17,3 %) que les travailleurs (12,6 %) à subir du harcèlement psychologique et plus nombreuses à faire l'objet de harcèlement sexuel. Cependant, on ne note aucune différence selon le sexe en ce qui concerne la violence physique. En somme, les personnes les plus à risque de subir du harcèlement psychologique au travail sont les femmes, les salariés syndiqués par l'effet des secteurs publics et parapublics où le harcèlement est prévalent (hommes et femmes non-cadres), les travailleuses qui travaillent avec le public, celles qui occupent un poste permanent et celles qui vivent une insécurité d'emploi. Chez les hommes et chez les femmes, la catégorie « personnel et ouvriers non qualifiés et manœuvres » encourt le plus de risques, ainsi que les contremaîtresses et les cadres de premier niveau.

Par ailleurs, la taille de l'établissement de travail serait associée à la prévalence du harcèlement psychologique chez les hommes puisque les employés de très grandes entreprises semblent y être davantage exposés. Cette tendance est moins nette chez les travailleuses qui, elles, semblent vivre du harcèlement dans tous les milieux.

C'est dans le secteur des soins de santé et des services sociaux que l'on note une présence plus élevée des trois types de violence. D'autres secteurs obtiennent également des résultats élevés, comme les services gouvernementaux ou parapublics et l'enseignement. En ce qui concerne le harcèlement psychologique, on le signale dans les secteurs économiques du transport et de l'entreposage et dans les services de gestion des déchets. Quant au harcèlement sexuel, on le rencontre surtout dans les secteurs de l'hébergement, de la restauration, des services personnels et des services aux organisations, et des arts et spectacles.

Les catégories professionnelles les plus à risque varient en fonction du type de violence exercé et du sexe. Tant chez les hommes que chez les femmes, le harcèlement psychologique exercé sur le lieu de l'emploi principal sévit surtout dans la catégorie professionnelle regroupant les ouvriers et ouvrières non qualifiés et les manœuvres. Le niveau de risque associé à d'autres catégories semble varier selon le sexe. Ainsi, les femmes contremaîtresses et les cadres de premier niveau sont parmi les catégories les plus touchées par la violence psychologique. Toujours sur les lieux de l'emploi principal, le personnel semi-professionnel et les techniciens et techniciennes subissent la violence physique la plus élevée.

La précarité des personnes contractuelles joue un rôle différent selon la nature de la violence examinée. Ainsi, ce sont les travailleurs et les travailleuses qui occupent un poste permanent à leur emploi principal qui sont les plus exposés au harcèlement psychologique. Par contre, les personnes qui vivent la précarité contractuelle, notamment les travailleurs et les travailleuses temporaires, sont les plus exposées au harcèlement sexuel et à la violence physique. De même, les personnes salariées qui travaillent à temps partiel sont plus exposées au harcèlement sexuel que les personnes salariées à temps plein. En outre, sans que le résultat soit statistiquement significatif, on observe la même tendance en ce qui concerne la violence physique, ce qui n'est pas le cas pour le harcèlement psychologique lorsqu'on occupe un emploi principal.

En examinant les indicateurs de santé retenus par l'équipe de recherche de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, on constate que les personnes exposées à chacune des formes de violence sont plus nombreuses, en proportion, à avoir une moins bonne santé générale, de même qu'une santé mentale et une santé musculo-squelettique amoindries que les personnes non exposées. Ces écarts sont parfois très importants. Par ailleurs, les personnes exposées à plus d'une forme de violence sont proportionnellement plus nombreuses que les victimes d'une seule forme de violence à connaître de la détresse psychologique élevée, des symptômes dépressifs, à avoir subi un accident au travail ou à faire de l'absentéisme de longue durée.

Toujours selon cette enquête, un peu plus de la moitié de la population faisant l'objet de harcèlement psychologique entreprendrait une démarche pour faire cesser cette violence. En proportion, les travailleuses sont plus nombreuses que les travailleurs à le faire. Aussi, les victimes sont proportionnellement plus nombreuses à entreprendre des démarches lorsque la source du harcèlement est interne et lorsque le harcèlement est horizontal ou qu'il provient d'une personne subordonnée. Chez les personnes syndiquées, 27 % contactent leur syndicat tandis que seulement 6 % des personnes non syndiquées communiquent avec la Commission des normes du travail.

Bien que *l'Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail* démontre que nombre de travailleurs subissent des problématiques de violence au travail, mettant en cause des hommes et des femmes, il n'en demeure pas moins que la majorité des cas de harcèlement psychologique et de discriminations basées sur le sexe sont vécus par des femmes et que la majorité des harceleurs sont des hommes (CNT, 2014). La surreprésentation des femmes parmi les victimes de harcèlement psychologique et sexuel suggère que le harcèlement en milieu de travail demeure un phénomène genré, tributaire des iniquités sociales et structurelles qui persistent et se manifestent dans le marché de l'emploi.

LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE, UNE MULTIPLICITÉ DE CADRES LÉGISLATIFS, UNE COMPLEXITÉ DE RECOURS

L'historique, les constats et les tendances jurisprudentielles

À la fin des années 1970, les premières théoriciennes à s'être penchées sur la problématique du harcèlement sexuel subi par les femmes en milieu de travail conceptualisèrent le harcèlement comme une forme de discrimination de genre institutionnalisée. En 1980, pour la première fois, un tribunal des droits de la personne au Canada concluait que le harcèlement sexuel constituait une forme de discrimination basée sur le sexe (Sheppard, 2010). Ce jugement influença par la suite, de manière déterminante, le fait d'aborder le harcèlement sexuel comme un enjeu relatif aux droits de la personne. Il ouvrait la voie aux recours à des dispositions antidiscriminatoires pour traiter le harcèlement psychologique dans les milieux de travail. Cette avancée a pu ensuite être observée au Québec, les recours pour harcèlement s'exerçant jusqu'en 2004 à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Des réformes législatives en matière de harcèlement psychologique ont été initiées à la fin des années 1990 au Québec en réponse à un phénomène d'une ampleur croissante dans le monde du travail. Conséquences de la mondialisation, de la croissance du secteur des services, du développement technologique, les décennies qui précédèrent l'adoption des nouvelles dispositions en matière de harcèlement au travail furent marquées par une tendance généralisée de l'intensification du travail, des exigences reliées à la productivité, de réduction des effectifs, d'accroissement de la précarité d'emploi, du travail atypique et du recours croissant à la sous-traitance (Gouvernement du QC, 2001; Hirigoyen, 1998). Ceci donna lieu à l'émergence de nombreuses recherches portant sur les liens entre la transformation du travail et les relations de travail, la santé psychologique et physique, la productivité et les coûts financiers et humains associés aux maladies causées par le travail. Dans beaucoup de pays industrialisés, l'importance d'intervenir sur ce phénomène croissant devenait un enjeu de société à cause de l'impact néfaste sur la productivité et l'accroissement du fardeau assumé par les services publics.

Il fut alors largement observé que les mutations du monde du travail avaient des conséquences néfastes sur la santé et la sécurité des travailleurs et des travailleuses. Des conséquences qui se manifestaient, notamment, dans l'augmentation des problèmes liés au stress, dont l'épuisement professionnel, le présentéisme, les conflits interpersonnels et la violence (Gouvernement du QC, 2001; Jauvin, 1999). Le Comité interministériel sur le harcèlement a donc été créé en 2000 pour mieux cerner la problématique du harcèlement au travail et concevoir des dispositions optimales pour y répondre. Le rapport qui en résulta, ainsi que les consultations parlementaires qui suivirent le dépôt du Projet de loi 143 en 2002 (Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives), nous offre rétroactivement une bonne vue d'ensemble sur la nature des préoccupations et des enjeux qui se trouvaient au cœur de ces réformes.

Les travaux du Comité interministériel sur le harcèlement ont porté particulièrement sur l'analyse des dimensions organisationnelles des milieux de travail où le harcèlement sévit et sur les facteurs de risque qui y sont liés. À la lecture des orientations de travail de ce comité, on note un penchant clair au profit d'une compréhension systémique et sociétale du phénomène de harcèlement qui transcende l'anecdote individuelle.

« Le harcèlement doit être considéré comme revêtant une dimension morale allant au-delà de la seule dimension de psychologie individuelle, ce phénomène nous confrontant à la transgression

de règles de vie et de conduites en société. Le harcèlement ne peut nullement renvoyer à la seule dimension psychologique parce qu'il s'inscrit dans un cadre structurel où agit l'abus de pouvoir en milieu de travail. Ainsi, en conclusion, un lien pourrait être établi entre le harcèlement psychologique au travail comme phénomène à reconnaître et l'état de santé des liens sociaux, le harcèlement pouvant être vu comme faisant partie d'un processus de désocialisation engagé sur le plan organisationnel. » (Gouvernement du QC, 2002)

Plusieurs intervenantes et intervenants des secteurs publics, syndicaux et communautaires prirent part aux consultations du Comité interministériel et proposèrent des axes d'interventions prioritaires pour la lutte contre le harcèlement. Certaines de ces recommandations n'ont rien perdu de leur pertinence. En voici quelques-unes.

- Disposer d'une définition claire et opérationnelle du harcèlement psychologique.
- Exiger un engagement clair de la direction des entreprises.
- S'assurer de l'imputabilité des gestionnaires.
- Favoriser l'application d'un partenariat avec les ressources syndicales.
- Mettre en place des mécanismes de traitement de suivi de plaintes privilégiant la médiation.
- Établir des mesures de sanctions graduées et envisager la possibilité d'un recours à l'externe pour trancher les cas plus complexes.
- Mettre en place des équipes indépendantes d'évaluation psychologique pour traiter impartialement la question des lésions psychologiques.
- Former des comités dans les milieux de travail chargés d'appliquer les politiques relatives à la prévention du harcèlement psychologique et offrir aux gestionnaires une formation en gestion et en résolution de conflits.

On constate avec intérêt que les moyens pour remédier au problème étaient larges et qu'ils mettaient à profit tous les partenaires du milieu de travail : syndicat, patronat et ressources humaines. Or, plusieurs de ces recommandations n'ont pas été adoptées dans le texte final de la Loi sur les normes du travail. Les nouvelles mesures de la Loi visent plutôt l'assainissement des milieux de travail au moyen d'une interdiction explicite du harcèlement psychologique au travail. Ces mesures réaffirment la responsabilité de l'employeur en la matière et rendent les recours légaux plus accessibles. Elles demeurent cependant silencieuses quant aux mécanismes formels applicables en matière de prévention (outre l'obligation de se doter d'une politique), aux mécanismes de cessation, à la responsabilité paritaire au sein des milieux, et à la formation et aux sanctions. Ces lacunes auront un impact important sur la portée effective des dispositions de la Loi, particulièrement en ce qui a trait à l'objectif initial, soit l'assainissement des milieux de travail.

Avant l'adoption des dispositions sur le harcèlement psychologique à la Loi, en 2004, les plaintes en harcèlement étaient déposées au secteur travail de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Ces plaintes ne concernaient que les cas de harcèlement sexuel et de harcèlement discriminatoire basés sur le sexe. Puisque la Loi n'offrait aucune disposition en matière de harcèlement, les plaintes adressées à la Commission des normes du travail étaient jugées irrecevables et transférées à la CDPDJ. Ceci entraînait des problèmes pour les formes de harcèlement manifestes dans les milieux de travail qui ne cadraient pas avec cette définition de la Charte des droits et libertés de la personne : « [...] conduite vexatoire ou préjudiciable à l'égard d'une personne en vertu d'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte ». De plus, les délais de traitement des dossiers de la CDPDJ s'avéraient très longs. Il était

donc impossible de faire cesser rapidement les comportements problématiques. Des conditions difficiles pour les victimes qui tentaient de minimiser l'impact du harcèlement et de se maintenir en emploi.

Les réformes, introduites le 1^{er} mai 2003 à la Loi sur les normes du travail, allouaient un ensemble de nouveaux droits aux personnes salariées du Québec, en plus de clarifier et de simplifier plusieurs aspects des responsabilités des employeurs du Québec. Cette révision de la Loi comptait trois objectifs : élargir la protection de la Loi à un plus grand nombre de personnes salariées; soutenir davantage la conciliation du travail avec la vie personnelle et familiale; et assurer une meilleure protection aux personnes salariées.

Un droit fondamental devenu un droit contractuel : Comment les cadres législatifs conditionnent nos discours et notre compréhension des phénomènes sociaux

La décision d'introduire des dispositions en matière de harcèlement psychologique dans la Loi sur les normes du travail a certes contribué à éduquer et à sensibiliser les milieux de travail et la population générale au phénomène du harcèlement. Une meilleure compréhension et une plus grande accessibilité des recours en ont découlé au bénéfice d'un plus grand nombre de travailleurs et de travailleuses (Beaudoin, 2014; Au bas de l'échelle, 2009). Toutefois, ces changements législatifs n'ont pas eu de conséquence sur l'évolution du discours public sur le harcèlement et sur notre façon de conceptualiser le phénomène.

Comme nous le savons, les lois ne se retrouvent pas toutes sur le même pied d'égalité. Il existe une hiérarchie du droit. Cette hiérarchie accorde la préséance à certaines lois en les situant dans différentes catégories juridiques. La Charte des droits et libertés de la personne, par exemple, est un instrument législatif à valeur quasi constitutionnelle ². Cette charte exprime des valeurs et les consacre. Des valeurs que la société considère comme fondamentales et constitutives ³. La Charte fait donc partie d'une catégorie juridique qui traite d'égalité de droit pour toutes les personnes. Elle décrit ces droits comme intrinsèques et inaliénables et s'attache à les protéger contre les violations directes et systémiques. Les chartes provinciale et fédérale se situent au sommet de la pyramide législative. Conséquemment, elles ont préséance sur les autres lois. Un recours en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne implique une atteinte aux droits fondamentaux de la personne, dont le droit à la dignité, à l'intégrité psychologique et physique, à l'honneur, à la réputation, au respect et à la vie privée. Par définition, ce type d'atteinte sous-entend un dommage moral.

En contrepartie, le droit commun, dans lequel s'inscrit la Loi sur les normes du travail, est un droit d'ordre contractuel. Son but consiste à encadrer le droit de contracter et, le cas échéant, à suppléer à l'absence de contrat. En droit du travail, on ne parle pas de droit de la personne, mais de droit des salariés. Le droit défendu par les normes du travail en matière de harcèlement psychologique au travail est beaucoup plus vague, tout comme l'atteinte contre laquelle les personnes sont censées être protégées. La Loi sur les normes du travail garantit aux personnes salariées le droit à un milieu de travail exempt de harcèlement

² En droit, une loi quasi constitutionnelle est une loi qui exprime les valeurs fondamentales de la société. Cependant, cette dernière n'est pas assujettie aux mêmes formalités d'amendements qui s'appliquent à la Constitution canadienne (qui est la loi fondamentale). On peut modifier une loi quasi constitutionnelle en suivant la procédure normale de modification d'une loi.

³ Les chartes canadienne et québécoise sont des textes de loi qui découlent de la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948. Contrairement à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, la Charte canadienne des droits et libertés a une valeur constitutionnelle, car elle est partie intégrante de la Constitution canadienne.

psychologique et incite les employeurs à prendre des moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser le harcèlement lorsque celui-ci est porté à leur attention. (Art. 81.19). Cependant, la Loi ne définit pas ce qui constitue un milieu « exempt ». Pas plus qu'elle ne précise ce que devraient être des moyens « raisonnables » appliqués par les employeurs pour y parvenir. Elle reste également silencieuse quant au rôle des personnes salariées et des associations syndicales dans l'atteinte de ces objectifs. Cette nouvelle législation adoptée en 2003 consacre en quelque sorte les employeurs dans l'exclusivité de leur rôle et elle les exempte de toute responsabilité explicite envers les personnes. Ces dernières restent donc tributaires de pratiques organisationnelles souvent à l'origine de conflits et de manifestations d'hostilité entre les personnes salariées.

On prendra garde à sous-estimer l'impact du droit sur notre façon de conceptualiser les phénomènes sociaux. La transition vers une représentation « individualisante » et transactionnelle du harcèlement s'avère directement liée à la catégorie législative dans laquelle les normes en matière de harcèlement psychologique se retrouvent. Certes, il est toujours possible d'exercer des recours pour harcèlement discriminatoire en vertu d'un des critères de l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne. Cependant, la grande majorité des recours exercés dans les milieux de travail s'effectuent en vertu des normes contenues dans la Loi sur les normes du travail. Le fait d'avoir incorporé des dispositions en matière de harcèlement psychologique dans la Loi a eu pour effet de transformer notre compréhension du harcèlement et par conséquent notre façon d'intervenir.

La Charte définit le harcèlement comme une répétition d'actes, ou comme un acte isolé, pouvant susciter une crainte raisonnable de détérioration des conditions de travail et une atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne. La Loi sur les normes du travail comporte quant à elle cinq critères explicites qui doivent être présents pour rencontrer la définition du harcèlement. La victime doit faire la preuve :

- qu'elle a subi des comportements ou des gestes vexatoires;
- que ces comportements ou ces gestes étaient très graves ou répétés;
- qu'ils étaient hostiles ou non désirés;
- qu'ils ont porté atteinte à son intégrité ou à sa dignité;
- qu'ils ont, conséquemment, créé un milieu de travail néfaste pour la victime.

La Loi définit avant tout le harcèlement psychologique au travail comme une conduite vexatoire. Ceci a pour conséquence de reléguer les recours, exercés à la Commission des normes du travail ou par voie de griefs, dans un domaine éminemment subjectif. Ce qui a pour résultat de peser lourdement en défaveur des personnes plaignantes (Cox, 2012; Loriol, 2005; Brière, 2014). D'abord parce que la version de la personne salariée demeure souvent difficile à corroborer. Ensuite parce que la personne qui porte plainte se trouve fréquemment isolée parmi ses pairs. En effet, les témoins peuvent avoir leurs propres raisons pour éviter de prendre parti dans un litige ou la personne accusée de harcèlement peut occuper une position de pouvoir. Le fardeau de la preuve s'est donc considérablement alourdi pour les personnes plaignantes. La démonstration des faits leur revient exclusivement et la plainte tend à déplacer le point focal de l'enquête sur la crédibilité et la « raisonabilité » de la victime plutôt que sur l'environnement de travail. Le fardeau de la preuve qui incombe aux personnes plaignantes envoie un message ambigu aux employeurs en leur signalant que le problème est individuel. Que ce dernier relève d'un problème de personnalité et de rapports interpersonnels plutôt que d'un problème organisationnel ou de gestion. Cette tendance est particulièrement notable dans les milieux de travail très homogènes, comme ceux à forte prédominance masculine. Dans ces milieux, un problème impliquant une femme (ou une personne issue

d'un groupe minoritaire) n'est généralement pas perçu comme une difficulté relevant du milieu de travail, mais comme un exemple de raisons pour lesquelles les femmes n'y auraient pas leur place.

Les mesures instaurées par les employeurs pour contrer le harcèlement consistent principalement à mettre en place des politiques et des mesures disciplinaires. Celles-ci visent les comportements fautifs d'individus plutôt qu'une gestion du risque lié à l'organisation et à la gestion des milieux de travail. La Loi sur les normes du travail et la jurisprudence soutiennent cette tendance. Comme le constate Rachel Cox, « [...] la loi sert davantage à réglementer les personnes qui portent plainte qu'à réglementer les milieux de travail ». (Cox, 2012)

Bien que ce cadre d'analyse social et organisationnel du harcèlement ait guidé les législateurs au moment de l'adoption de la Loi sur les normes du travail, on constate dix ans plus tard une tendance marquée vers la « psychologisation » et l'individualisation des rapports de travail et des causes jugées (Loriol, 2005; Cox, 2012; Laflamme et Nadeau, 2011). À partir d'une analyse exhaustive de la jurisprudence en matière de griefs pour harcèlement, Rachel Cox constate les tendances suivantes.

« L'usage démesuré d'un langage psychologique par les arbitres pour décider du sort des griefs pour harcèlement psychologique a pour effet d'écarter l'utilisation d'un langage social et organisationnel pour décrire les milieux de travail. Ainsi les responsabilités de l'employeur en matière d'organisation du travail sont éclipsées au profit d'un discours qui souligne le refus des personnes qui portent plainte d'intérioriser les normes sociales de leurs milieux de travail et de s'y conformer. » (Cox, 2012 : 346)

L'emphase sur les comportements problématiques individuels et une nette tendance jurisprudentielle à la « psychologisation » de la plainte font en sorte que les conditions structurelles qui génèrent des conditions de vulnérabilité au harcèlement et à la discrimination pour certaines catégories de travailleurs et travailleuses ne sont jamais examinées et corrigées. Or, le fait que les femmes soient surreprésentées parmi les victimes de harcèlement, et les hommes majoritaires parmi les mis en cause, démontre que le harcèlement demeure un phénomène genré. Et, même si la majorité des cas de harcèlement où les femmes sont victimes ne revêtent pas une teneur sexuelle explicite, le harcèlement qu'elles subissent est néanmoins symptomatique des iniquités structurelles persistantes dans les milieux de travail et dans la société en général. Par conséquent, pour être efficaces, toutes les mesures de redressement doivent tenir compte de la nature systémique du problème (Sheppard, 2010).

C'est pourquoi on trouve des résultats mitigés dans la mise en œuvre de la législation au cours de la dernière décennie. Les recours sont difficilement praticables en raison de leur complexité, de leur durée et de leur coût fort élevé sur le plan humain. Force est de constater que l'objectif du législateur d'assainir les milieux de travail s'est soldé de résultats peu concluants. Particulièrement pour contrer les facteurs systémiques qui contribuent à rendre les femmes et les autres minorités vulnérables au harcèlement.

La Loi sur le Harcèlement psychologique et la convention collective

Il existe au Québec une culture bien ancrée de respect des particularités et de l'autonomie des rapports collectifs de travail. Le Code du travail a précédé de plusieurs décennies les chartes québécoise et canadienne. Ce code protège le droit des personnes salariées d'adhérer à une association accréditée et de prendre part à ses activités. Depuis, les deux chartes ont inclus le droit d'association, conférant par le fait même à ce droit un caractère prédominant et fondamental. La Cour suprême du Canada a d'ailleurs

confirmé cette approche à travers la jurisprudence, renforçant encore davantage l'étanchéité des rapports collectifs de travail.

Afin de maintenir une cohérence dans le droit du travail, le législateur a incorporé dans la Loi sur les normes du travail un contenu obligatoire en matière de harcèlement psychologique. La Loi énonce donc des conditions minimales de travail que tous les employeurs doivent respecter, que les personnes salariées soient syndiquées ou non. L'article 81.20 de la Loi stipule que les dispositions en matière de harcèlement psychologique « [...] 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 ». (L.N.T. Art. 81.20) Concrètement, cela implique que la Loi sur les normes du travail fait partie du contenu implicite de toute convention collective, même si aucune de ses dispositions ne s'y retrouve explicitement. Une convention collective ne peut donc prévoir des conditions de travail moindres que celles prévues à cette loi, bien qu'elle puisse prévoir des conditions plus avantageuses. Une personne syndiquée subissant du harcèlement psychologique et voulant exercer ses recours doit se référer à sa convention collective et à son syndicat qui a l'obligation exclusive de la représenter.

La convention collective est une entente négociée entre les parties patronales et syndicales. Le fait de négocier cette entente confère aux parties la décision de ce qui en sera le contenu. Parce que les dispositions de la Loi sur les normes du travail en matière de harcèlement psychologique font partie du contenu implicite de la convention, il n'y a pas lieu de les inclure explicitement. C'est ce qui explique la grande différence de libellés en matière de harcèlement psychologique d'une convention collective à l'autre. Certaines conventions reproduisent mot à mot les articles de la Loi tandis que d'autres fournissent des extraits ou des synthèses. D'autres secteurs, comme celui de la construction, excluent entièrement ces dispositions de leurs conventions collectives. Quant aux délais de prescription, si les conventions collectives ont l'obligation de prescrire des délais de recours pour le dépôt d'un grief, délais qui peuvent varier de 15 à 60 jours, elles n'ont pas l'obligation de prévoir des délais spécifiques pour les cas de harcèlement psychologique, sauf les délais minimums prévus par la Loi qui sont de 90 jours à partir du dernier événement de harcèlement rapporté. Puisque les conventions collectives représentent le cadre commun et l'outil de référence pour les personnes syndiquées et les instances syndicales et patronales, il est pertinent de s'interroger sur l'impact d'une telle variabilité sur la reconnaissance, l'accessibilité et l'exercice du droit en matière de harcèlement psychologique.

Un jugement récent de la Cour supérieure du Québec démontre bien comment un manque de cohérence entre le contenu d'une convention collective et les dispositions prévues par la Loi sur les normes du travail peut représenter un réel obstacle en ce qui a trait à l'accessibilité et à l'exercice des recours. Dans le cas en question, le litige découlait de l'interprétation de la Loi en matière de délais de recours. Bien que les conditions minimales prévues par la Loi pour déposer un grief pour harcèlement psychologique soient de 90 jours à partir du dernier événement, ces dispositions ne se trouvaient pas explicitement dans la convention impliquée dans le litige. Les délais de prescription inscrits étaient ceux applicables aux autres matières sujettes à des griefs, soit de 30 jours. Malgré le fait que nous ayons souligné les 10 ans de la Loi cette année, il a fallu un jugement récent de la Cour supérieure du Québec pour réaffirmer les délais applicables en matière de recours et que ces délais sont ceux prévus à la Loi, compte tenu du caractère public de celle-ci et de sa préséance sur les conventions collectives.

« Il ne fait aucun doute que le délai applicable est celui de 90 jours prévu à l'article 123.7 de la Loi sur les normes du travail, puisque l'article 93 de cette loi édicte qu'on ne peut déroger aux délais minimaux qui y sont prévus pour faire valoir les droits qu'on y retrouve [16]. »⁴

Or, cette longue et coûteuse procédure aurait sans doute pu être évitée si la convention avait inclus les délais de prescription spécifiques au harcèlement psychologique.

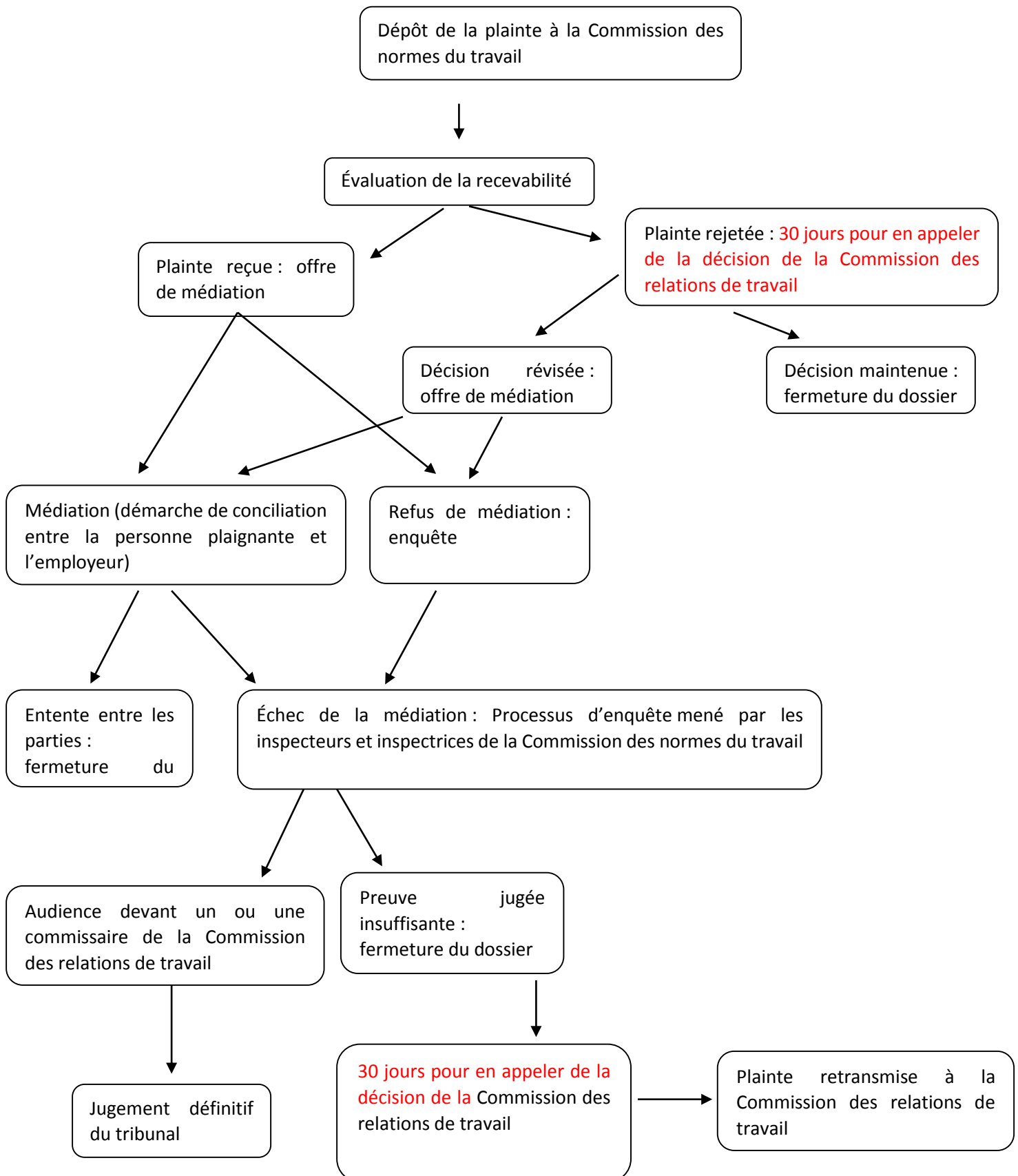
Une autre spécificité de la Loi s'applique dans des contextes syndiqués. Le syndicat, et non la personne plaignante, détient le pouvoir exclusif de porter un grief pour harcèlement psychologique. Une fois le grief déposé, il devient la propriété du syndicat qui décide de son cheminement selon les procédures et les pratiques propres à chaque organisation. Ceci fait partie des pouvoirs discrétionnaires reconnus aux syndicats et relève de la spécificité des rapports collectifs de travail. Lors de l'évaluation d'une plainte, le syndicat doit tenir compte non seulement des intérêts de la personne plaignante, mais également des intérêts légitimes des autres membres du syndicat. Toutefois, l'intérêt de la collectivité, qui peut parfois s'opposer aux intérêts individuels d'une personne salariée ne peut, à lui seul, justifier le refus de déposer un grief ou de le porter en arbitrage (CRT, 2014).

Si la personne salariée est en désaccord avec la décision du syndicat de ne pas porter son grief en arbitrage, le seul recours à sa disposition consiste à déposer un grief contre son syndicat à la Commission des relations du travail (CRT) pour manquement au devoir de représentation (Art. 47.2 du Code du travail). Dès lors, le recours de la plaignante ne porte plus sur le harcèlement et l'évaluation de la recevabilité de la plainte, mais sur le droit d'être représentée pour pouvoir poursuivre ses recours pour harcèlement. Si la CRT reconnaît le manquement du syndicat, elle peut ordonner une réparation sous forme d'octroi d'une représentation légale aux frais du syndicat et au choix de la plaignante. Ceci dit, pour obtenir gain de cause, la personne plaignante doit démontrer que le syndicat a fait preuve de négligence grave ou qu'il doit s'être comporté de façon arbitraire ou discriminatoire. En somme, la partie plaignante ne peut s'affranchir du lien syndical sans l'aval d'un tribunal qui, par la suite, ordonne au syndicat de défrayer les coûts juridiques. Compte tenu du pouvoir discrétionnaire dont dispose le syndicat, si celui-ci démontre qu'il a procédé à une évaluation sérieuse de tous les enjeux en cause, la CRT conclura que son intervention en faveur de la plaignante n'est pas justifiée.

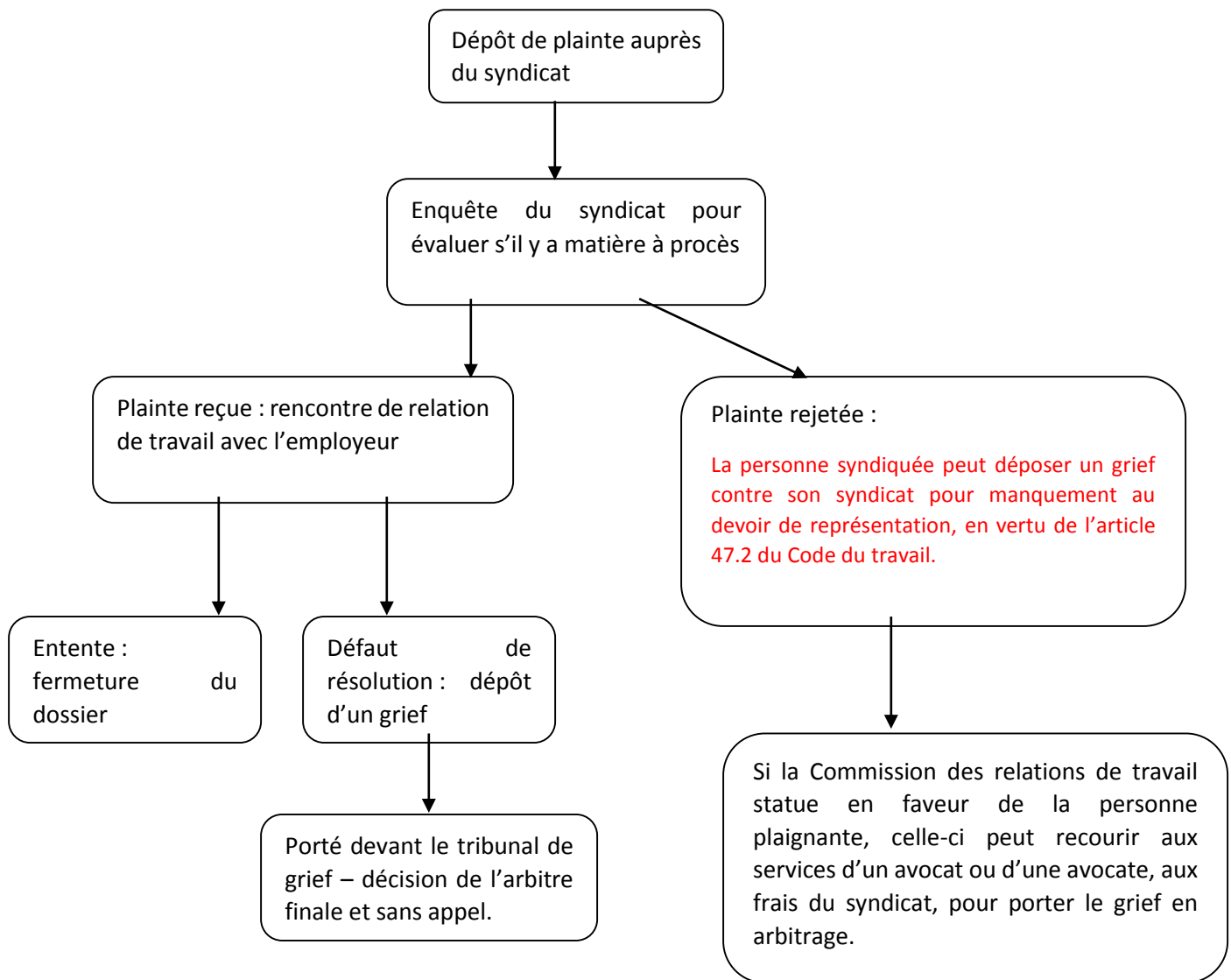
Un des éléments qui distingue les recours exercés à la Commission des normes du travail (non syndiqués) vs le grief (syndiqués), est le droit d'appel à toutes les étapes du recours où un jugement est émis. Les deux graphiques suivants représentent les étapes d'un recours exercé auprès de la Commission des normes du travail et un grief déferé à l'arbitrage.

⁴ Syndicat des professionnelles et professionnels municipaux de Montréal, c. Gravel, 2014 QCCS 2002, Cour supérieure du Québec, 28 avril 2014.

RECOURS À LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL (SALARIÉ.E.S NON SYNDIQUÉ.E.S)



GRIEF SOUMIS À L'ARBITRAGE (SALARIÉ.E.S SYNDIQUÉ.E.S)



Soulignons une autre particularité des dispositions sur le harcèlement psychologique de la Loi sur les normes du travail dans un contexte syndiqué. Outre le fait que le devoir de représentation découle du Code du travail, le législateur n'a assigné aucun mandat explicite aux syndicats en matière de harcèlement. Contrairement, par exemple, à la Loi sur la santé et la sécurité du travail qui oblige, dans des secteurs jugés prioritaires, la constitution de comités paritaires mandatés pour appliquer des normes de santé et de sécurité dans les milieux de travail. Les syndicats, quant à eux, n'ont aucun pouvoir effectif en matière de prévention, d'intervention et même d'enquête dans les cas de harcèlement psychologique. Pour cette raison, les initiatives promues par les syndicats visant la formation des membres, la prévention, l'accompagnement et le travail paritaire avec les employeurs varient énormément d'une association à une autre, et ce, en fonction des sensibilités, des ressources et des expertises disponibles.

L'intervention de lois et de décideurs multiples – Intersections et exclusivités des recours

Au Québec, il existe une multiplicité de recours et d'instances mandatées pour traiter le harcèlement psychologique. La Commission des normes du travail intervient auprès des personnes salariées non syndiquées, les syndicats auprès des personnes salariées membres de leurs unités de négociation, et la Commission de la fonction publique du Canada auprès de ses fonctionnaires. En matière de litiges, le législateur a confié à trois instances distinctes le traitement des recours pour harcèlement psychologique : la Commission des relations du travail; la Commission de la fonction publique du Canada; et les arbitres de griefs. De plus, les personnes plaignantes peuvent porter plainte pour harcèlement discriminatoire auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, exercer un recours pour dommages et intérêts devant un tribunal de droit commun, et faire une demande d'indemnisation en vertu de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles lorsque la personne subit une lésion professionnelle.

Cette multiplicité de recours présente un défi de taille non seulement pour les citoyens et citoyennes qui tentent de s'y retrouver, mais également pour les praticiens et praticiennes du droit qui doivent naviguer dans ce système complexe. Selon l'observation de maître Brière, avocat spécialisé en droit du travail, cette multiplication de décideurs et de recours « [...] crée un corpus jurisprudentiel hautement hétérogène, qui tend à favoriser une imprévisibilité et une instabilité juridique en matière de harcèlement » (Brière, 2014). De plus, les courants jurisprudentiels donnent lieu à des pratiques qui posent de réels questionnements en matière d'équité et de justice pour les personnes qui subissent des préjudices. En effet, ces chevauchements juridictionnels entraînent des exclusions d'accès à des recours pour réparation qui sont difficilement conciliables avec la représentation qu'on peut se faire d'une vraie justice.

Afin d'éviter une multiplication des recours étatiques, qui sont à la fois concurrents et gratuits pour la population, les différents tribunaux ont établi à travers la jurisprudence une hiérarchisation des recours. Cependant, cette hiérarchisation peut parfois sembler incompatible avec les juridictions que l'on associe aux différentes lois et instances mandatées pour les appliquer. Par exemple, les recours pour discrimination en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne semblent inaliénables considérant la valeur quasi constitutionnelle de la Charte. Or, dans l'application du droit, la Charte a un statut comparable à une loi de droit commun. Non seulement elle est sujette aux mêmes processus

d'amendements et de réformes que les autres lois ⁵, mais le Tribunal des droits de la personne n'a pas la juridiction exclusive de son application. Cela veut dire, par exemple, que la Commission des relations du travail peut traiter des recours pour discrimination advenant qu'un litige en matière de relation de travail revête également une teneur discriminatoire. Les recours pour harcèlement discriminatoire déposés directement auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) ne sont pas accessibles aux personnes syndiquées, car la jurisprudence ne reconnaît pas la juridiction de la Commission en matière de relations de travail. C'est donc l'arbitre de grief qui a compétence en de tels cas. La CDPDJ se garde donc de recevoir les cas de harcèlement discriminatoire en milieu syndiqué, à moins que l'association syndicale soit visée et mise en cause dans la plainte.

Il existe aussi une certaine confusion quant aux juridictions concurrentes de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP) et la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Pour bien comprendre, il importe de préciser que la LSST intervient sur la prévention et la gestion des risques alors que la LATMP traite d'indemnisation. Ces deux lois relèvent de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Or, la CSST allègue que le harcèlement relève des relations de travail et non de la santé et de la sécurité, ce qui contredit sa juridiction en matière de prévention du harcèlement psychologique. Pourtant, la jurisprudence ⁶ inclut la santé psychologique dans la définition de la santé au sens large et cette dernière est d'ailleurs comprise dans la LSST. Donc, bien que le mandat de « gestion des risques » promu par l'approche de santé et de sécurité semble complémentaire aux objectifs de prévention du harcèlement psychologique, la CSST reste officiellement très discrète sur cette question.

En conformité avec l'article 123.16 de la Loi sur les normes du travail (LNT), et en matière d'indemnisation, dès qu'une personne subit une lésion professionnelle (en d'autres mots dès qu'elle tombe malade à la suite d'un harcèlement psychologique), la Commission des relations du travail (CRT) suspend le traitement de son recours. Ce recours se trouve en attente d'une décision de la Commission des lésions professionnelles (CLP), organisme responsable des indemnisations. Formellement, le mandat de la CLP consiste à déterminer si la présence de la lésion professionnelle (pour laquelle la personne salariée fait une demande d'indemnisation) découle d'un accident de travail, soit de la situation de harcèlement rapportée. La CLP doit établir un lien entre le préjudice et la cause du préjudice. Or, selon le courant jurisprudentiel, lorsque le tribunal de la CLP conclut à l'absence de liens entre la lésion professionnelle et les événements survenus en milieu de travail, la question du harcèlement devient une « question de chose jugée ». En d'autres termes, on conclut alors à l'absence de harcèlement psychologique, même si formellement il ne relève pas de la CLP d'en décider. Il est dès lors impossible de revenir en arrière et de poursuivre les recours pour dommages en vertu de la LNT. Qui plus est, selon ce même courant jurisprudentiel, la CRT et l'arbitre de grief n'ont plus la compétence pour en appeler de la décision de la CLP.

En somme, pour qu'une personne plaignante puisse recevoir une indemnisation de son employeur pour dommages moraux, elle ne peut avoir subi de dommages psychologiques. Car, dès qu'elle est malade et que sa capacité à travailler s'en trouve affectée, ses seules indemnités couvriront sa perte de salaire et ses

⁵ Alors que la Charte canadienne des droits et libertés ne peut être modifiée que par le Parlement, la Charte des droits et libertés de la personne du Québec peut être amendée par l'Assemblée nationale.

⁶ En 2000, le jugement Chagnon-Bel-Air, prononcé dans le cadre de la Commission des lésions professionnelles du Québec, concluait que l'on devait considérer la santé psychologique comme faisant partie intégrante de la santé, au sens large. Conséquemment, une travailleuse ou un travailleur pouvait recourir à l'exercice du droit de refus si son travail l'exposait à une menace pour sa santé psychologique.

frais médicaux. Puisque la Commission de la santé et de la sécurité du travail est un régime « sans faute », c'est-à-dire où l'on n'applique pas la notion de culpabilité et d'imputabilité, l'octroi de ces indemnités immunise l'employeur et la personne ayant fait le harcèlement contre tout autre recours en dommages⁷s. (LATMP, Art. 438, 442). Si la Commission des lésions professionnelles (CLP) reconnaît l'atteinte à la personne plaignante et l'indemnise, l'employeur n'est plus imputable. Si la CLP ne reconnaît pas l'atteinte à la personne plaignante et refuse de l'indemniser, cela met un terme aux recours et la plaignante ne peut plus revenir contre son employeur puisque l'absence de harcèlement est chose jugée.

Les juridictions concurrentes des différentes instances et la multiplicité des recours et de décideurs en matière de harcèlement ont donc pour effet de complexifier, et même de freiner, le plein accès à la justice. Ceci est particulièrement vrai lorsque les personnes plaignantes subissent une atteinte à leur santé puisque la majorité des recours, du moins chez les personnes non-syndiquées, sont exercés lorsque la personne n'est plus en emploi (Belzile et Caron, 2014). Pour cette raison, il n'est pas rare de voir des personnes plaignantes recevoir le conseil de décider par elles-mêmes si un recours en vaut la peine, et ce, en regard de la complexité des démarches, des délais que cela implique, et du coût considérable que cela peut occasionner sur le plan humain et financier.

La prévention – Une faiblesse de la Loi sur les normes du travail

Considérant les difficultés citées plus haut, ainsi que le faible taux de plaintes réglées en faveur des victimes devant les tribunaux, la prévention en matière de harcèlement psychologique demeure le nerf de la guerre (Gouvernement du QC, 2002; ATF, 2013; Jarvis et Pronovost, 2014). Or, la Loi sur les normes du travail, bien qu'elle légifère l'obligation des employeurs en matière de prévention, ne prévoit aucun mécanisme juridique ou administratif pour encadrer et soutenir cette obligation. Les politiques de prévention du harcèlement dont se dotent bon nombre d'employeurs se résument souvent à une procédure de plainte et à une formalisation du processus d'enquête.

De plus, les mécanismes de recours actuels tendent à minimiser l'obligation des employeurs en matière de prévention. En effet, les manquements de l'employeur à ce chapitre sont sanctionnés seulement lorsque le harcèlement est reconnu par un tribunal ou un arbitre de grief. Et l'employeur est tenu responsable de ne pas avoir adopté de mesures raisonnables pour prévenir et faire cesser le harcèlement uniquement lorsque le harcèlement est prouvé (L.N.T., Art 123.15). Très peu de cas se rendent devant le tribunal étant donné la difficulté des personnes plaignantes à constituer la preuve, les délais importants et le processus fastidieux et sans garantie. En fait, la majorité des cas de harcèlement font l'objet d'un règlement en conciliation. Puisque les médiateurs et les médiatrices n'ont aucun mandat d'éducation et de promotion du droit, il existe très peu de lieux et de mécanismes grâce auxquels il serait possible de renforcer les obligations des employeurs en matière de gestion des risques et d'assainissement des milieux de travail.

La Loi sur les normes est par nature défensive, c'est-à-dire qu'elle intervient uniquement lorsqu'un problème grave survient. Elle ne s'inscrit pas dans une culture de gestion des risques. Or, il existe une culture de prévention bien établie au Québec. La Loi sur la santé et la sécurité du travail prévoit des structures et des mécanismes en matière de prévention et de gestion des risques qui sont bien rodés et qui ont fait leur preuve. Le fait d'inclure explicitement la santé psychologique dans la notion de santé

⁷ Voir LATMP, Art. 438, 442.

permettrait de mettre à profit les structures et mécanismes existants et fournirait des outils nécessaires pour soutenir les employeurs et les contraindre à agir préventivement pour assainir les milieux de travail.

Des modèles de programmes existants pourraient aussi inspirer de nouvelles pratiques en matière de prévention du harcèlement. Par exemple, en matière d'équité salariale, la formation des gestionnaires est obligatoire et réalisée aux frais de l'employeur. Aussi, dans des secteurs désignés comme prioritaires, la Commission de la santé et de la sécurité du travail oblige la désignation d'un représentant ou d'une représentante en prévention et la mise sur pied d'un comité paritaire en santé et sécurité. L'employeur doit assurer la formation des gestionnaires patronaux et syndicaux et il doit libérer ces personnes pour qu'elles puissent participer aux travaux du comité. Cette manière de travailler a l'avantage d'instaurer un climat de collaboration entre les parties. Les personnes responsables de la gestion de ces travaux se trouvent alors sensibilisées et motivées. Elles désirent arriver à des résultats puisqu'elles portent leurs propres dossiers. Plusieurs syndicats militent pour la désignation de plus de secteurs comme prioritaires et pour l'inclusion de la santé mentale dans la compréhension de la santé d'une personne. Pendant ce temps, d'autres réussissent déjà, en collaboration avec les employeurs, à mettre en place des initiatives qui vont dans ce sens.

Par contre, dans la majorité des secteurs les employeurs n'ont aucune obligation de formation et de libération des gestionnaires, des militants et des militantes syndiquées. Ceci s'explique par le fait que le travail conjoint n'est pas obligatoire. Aussi personne ne reçoit de mandat clair en matière de prévention. Des réalités, notamment, en matière de harcèlement, de santé et de sécurité, et d'accès à l'égalité. Pourtant, le modèle de prévention de la Loi sur la santé et la sécurité du travail suggère toute autre chose. Pour être réellement efficace, la gestion des risques de la violence en milieu de travail devrait faire l'objet d'une responsabilité partagée. Cette gestion des risques devrait être portée collectivement et paritairement par l'ensemble des parties. Or, à l'heure actuelle, le harcèlement psychologique est traité en vase clos. On oppose un individu à un autre, on isole la victime en l'entraînant dans un dédale légal et administratif, ce qui finalement ne permet pas de résoudre la source du problème.

EXERCER SES RECOURS EN MILIEU SYNDIQUÉ

Comme nous l'avons abordé plus haut, le Québec possède une culture bien ancrée de respect des particularités et de l'autonomie des rapports collectifs de travail. Ces rapports se distinguent des rapports individuels de travail, notamment parce que les syndicats détiennent le monopole de représentation des personnes salariées membres de leur association et parce que les procédures de recours font appel à des griefs en cas de litige. Cette section aborde la particularité du recours pour harcèlement psychologique dans le cadre de l'application et de l'administration de la Loi sur les normes du travail et les défis rencontrés par les travailleuses dans des secteurs à forte prédominance masculine.

Des structures et des cultures syndicales hautement diversifiées

Il existe une grande diversité de structures syndicales au Québec. Ces dernières relèvent de différentes lois ⁸ et elles reflètent des réalités très diversifiées selon les secteurs et les associations. En plus des syndicats indépendants, plusieurs centrales syndicales regroupent un nombre de fédérations et de syndicats affiliés dont la grosseur peut varier de quelques dizaines de membres à plusieurs dizaines de milliers. Chacune de ces centrales détient sa propre structure administrative composée des éléments habituels, comme un conseil d'administration, un exécutif, un service-conseil, un service de délégation et de représentation, des ressources administratives et des services spécialisés, par exemple en droit du travail, en SST, etc.

Le niveau d'autonomie, les ententes de services et les relations de travail entre les centrales et les syndicats affiliés varient grandement. Ces variations sont dues aux ressources et aux structures internes, aux ententes et aux enjeux des négociations du moment, à l'historique des associations, aux orientations de l'exécutif et aux relations interpersonnelles entre les représentants et représentantes des associations. Certains syndicats affiliés font preuve de beaucoup d'autonomie vis-à-vis de leurs centrales. D'autres tissent des liens plus étroits avec leurs centrales et n'hésitent pas à faire appel à leurs services et ressources. Les rapports de pouvoirs intersyndicaux et patronaux-syndicaux, tout comme les cultures syndicales et associatives, varient grandement selon la taille des structures, le contexte organisationnel et les cultures d'entreprises.

Étant tributaires du nombre de membres cotisants, les ressources syndicales varient également selon la taille du syndicat. Ceci a une incidence sur les capacités organisationnelles et l'offre de services de chaque association et sur les ressources financières disponibles pour la mobilisation, les recours, et l'embauche de personnes de l'extérieur possédant des expertises particulières. Les syndicats plus importants peuvent compter sur plusieurs conseillers et conseillères affectés à temps plein au service aux membres. Ils peuvent également offrir des services spécialisés en matière de droits du travail, de santé et de sécurité au travail, et de droits de la personne. Les plus petites associations, moins structurées, comptent sur des individus pour assurer la représentation et la délégation. Le plus souvent, ce sont des travailleurs et des travailleuses recrutées, ou volontaires, et qui ont démontré un intérêt et un talent pour la relation d'aide. Ces personnes suivent alors une formation pour représenter les membres, formation dispensée par les centrales le plus

⁸ Par exemple la Loi sur la fonction publique, la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, la Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma.

souvent. D'autres associations syndicales ne sont pas présentes physiquement dans les milieux de travail. Cette distance peut influencer la qualité des rapports avec les membres, notamment en menant à une connaissance plus théorique du contexte organisationnel et de la réalité quotidienne des travailleurs et travailleuses. Dès lors, en cas de litige, on peut percevoir l'intervention du syndicat comme déconnectée de cette réalité ou, au contraire, comme plus adéquate parce qu'elle serait plus impartiale et objective.

L'accompagnement des membres en cas de litige dépend donc des structures, des ressources et des expertises disponibles, ainsi que des liens de proximité avec le milieu de travail et avec les personnes impliquées. Certaines associations, aux ressources plus modestes, peuvent avoir accès à des services spécialisés de leur centrale. Dans de tels cas, les conseillères et conseillers assignés travaillent souvent pour plusieurs autres structures. Leur soutien est donc ponctuel, le temps d'aider à régler les problèmes. Dans d'autres cas, la représentation est assurée par le représentant ou la déléguée du milieu. Dans les plus grandes organisations, on retrouve habituellement plusieurs paliers hiérarchiques ce qui peut présenter un avantage pour les membres qui rencontrent des difficultés avec leur déléguée ou délégué immédiat. Les membres peuvent aussi avoir accès à des ressources, comme des avocates et avocats spécialisés en droit du travail, en santé et sécurité au travail et en indemnisation. On trouve aussi dans les structures plus importantes des comités de condition féminine.

Impossible de généraliser sur la réalité syndicale tellement les structures sont variées en taille, en ressources, en culture organisationnelle et en matière de relations de travail et de condition féminine. Les cultures patronales des entreprises exercent aussi une influence significative sur les cultures syndicales. De plus, les structures démocratiques peuvent créer, en raison de leur nature, des contextes de négociation fort complexes et parfois conflictuels. Les rapports de pouvoir entre les parties, les intérêts divergents au sein des groupes de personnes salariées, les politiques internes et les affinités personnelles exercent une influence déterminante sur le milieu dans lequel le harcèlement émerge, dans lequel il est traité et dans lequel les recours sont exercés. Cette réalité entraîne le questionnement suivant : est-ce que l'hétérogénéité de ces associations, de leurs services et de leurs expertises favorise un accompagnement optimal des travailleuses qui vivent du harcèlement psychologique en milieu de travail?

La compréhension des facteurs de risques

Nombreux sont les facteurs contribuant au harcèlement dans un milieu de travail. Outre les facteurs d'ordre sociétaux, tels que la transformation du travail et l'accroissement de la compétitivité dans un contexte de globalisation, on dénombre des facteurs liés au contexte organisationnel. Il peut s'agir d'une organisation du travail et de modes de gestion inadéquats, de cultures organisationnelles homogènes, exclusives ou qui affichent une tolérance élevée pour la violence interpersonnelle (Gouvernement du QC, 2002; Hirigoyen, 1998; Rousseau et Michaud-Lepage, 2014; Provencher, 2013; Soares, 2002; Dugré, 2006). Un autre facteur de risque comprend la vulnérabilité accrue de certains individus et groupes de personnes susceptibles de subir du harcèlement. Par exemple, les personnes affichant une différence relative à l'ensemble du groupe, les personnes qui appartiennent à un groupe minoritaire, comme les femmes ou les personnes issues de l'immigration, ou encore celles qui exercent leurs droits ou, à l'inverse, celles qui hésitent à faire valoir leurs droits (Sheppard, 2010; Chicha et Charest, 2013).

Les personnes salariées en situation de précarité d'emploi, et évoluant dans un milieu où les promotions sont incertaines, évitent de porter plainte pour ne pas mettre en péril leur poste, leur promotion ou leur

perspective future. Inversement, la pratique de grief est plus fréquente dans les milieux de travail où les promotions sont très normées et octroyées sur la base de l'ancienneté et où le lien d'emploi est très sécurisé. C'est ce qui explique, en partie, le nombre supérieur de recours exercés dans les milieux syndiqués comparativement aux milieux non syndiqués (Ledoux et Denis, 2011).

Les manifestations du harcèlement au travail peuvent prendre des formes très variées – allant de comportements flagrants à des actes plus subtils, donc difficiles à cerner. Les témoins de ces manifestations peuvent être réfractaires à donner leur appui aux victimes. On préfère alors rester à l'extérieur du conflit par peur de subir des représailles ou de la stigmatisation à son tour. La désolidarisation du milieu de travail, de la part des collègues, des cadres ou des personnes affectées à la délégation syndicale, contribue grandement aux sentiments de vulnérabilité et d'isolement ressentis par les victimes. De cette situation de travail intenable, découlent fréquemment des problématiques collatérales affectant les autres sphères de la vie de la personne, telles que la santé, les finances et les relations personnelles.

Les effets importants du harcèlement sur les personnes qui le subissent sont bien documentés. D'un point de vue professionnel, elles vivent des situations d'inquiétude et de tensions qui finissent par affecter leur rendement et les exposer à des critiques et des représailles. Elles subissent une perte d'estime, vivent de l'isolement, de l'anxiété et de l'impuissance qui souvent se soldent par des manifestations psychosomatiques (Hirigoyen, 1998; Gouvernement du QC, 2002; Ledoux et Denis, 2011). Il arrive fréquemment que l'accroissement de la vulnérabilité psychique de la victime serve d'élément supplémentaire au harceleur. Ainsi, il fragilise davantage sa victime et rallie même d'autres membres de l'organisation à sa vision négative de la personne. Ce phénomène se nomme le « mobbing ». La personne est isolée et stigmatisée par l'ensemble du groupe (Hirigoyen, 1998).

La formation des personnes affectées à la délégation syndicale

Pour bien comprendre la formation nécessaire pour fournir un accompagnement et une représentation adéquats dans des cas de harcèlement, étudions de plus près la formation que reçoivent les inspecteurs et les inspectrices de la Commission des normes du travail (CNT). Étant l'organisme mandaté de l'application de la Loi sur les normes du travail, la CNT fournit des ressources qualifiées, assure une uniformité dans les services et procède à une constante mise à niveau des services juridiques pour être à jour en matière de jurisprudence. Les inspecteurs et inspectrices de la CNT ont un statut professionnel. C'est-à-dire que ce sont des universitaires qui ont réussi le concours de promotion du ministère, ce qui leur permet de s'inscrire sur la liste de déclaration d'aptitudes. Une fois à l'embauche, les inspecteurs et inspectrices reçoivent une formation sur plusieurs semaines. La première partie de la formation porte sur la Loi, sur les recours et les plaintes pécuniaires. Suit une deuxième partie qui comporte une formation exhaustive sur les techniques d'enquête et d'entrevue. Enfin, la troisième partie comprend une formation spécifique sur le harcèlement psychologique, les procédures d'enquête, le traitement des plaintes, les étapes du recours, la rédaction du rapport d'enquête, les techniques d'entrevue, le maniement des témoins, etc. Une fois ce cycle de formation complété, les inspecteurs et inspectrices intègrent l'équipe sous la supervision de la personne responsable des opérations. Cette dernière fournit un entraînement durant le processus de transition de la théorie vers la pratique du terrain. Ces nouvelles recrues mènent leurs premiers dossiers sous la supervision d'une personne responsable. Le processus de formation s'étale

sur plusieurs mois. Ce n'est qu'à la fin de ce processus que les inspecteurs et les inspectrices entreprennent de façon autonome le traitement des plaintes.

En plus du traitement des plaintes, un des mandats de la CNT consiste à uniformiser ses services à travers la province, afin de minimiser les écarts d'interprétation de la Loi. Cette initiative découle du fait, notamment, que le droit évolue constamment. Afin d'assurer un accompagnement optimal, le service des affaires juridiques de la CNT se consacre à l'étude de la jurisprudence et évalue si l'interprétation de la CNT concorde avec l'interprétation des tribunaux. Le cas échéant, le service adapte les pratiques de la CNT en conséquence. À titre d'exemple, en étudiant la jurisprudence, ce service a récemment pris connaissance de cinq dossiers dont les plaintes avaient été refusées à la CNT pour les mêmes motifs, mais qui ont eu gain de cause lorsqu'on les a soumises à la Commission des relations du travail (CRT). L'analyse de ces cas a mené à une réévaluation et à une mise à jour des orientations de la CNT dans le traitement des dossiers portant sur ces motifs. Se doter d'un service de ce type comporte donc plusieurs avantages, dont celui d'assurer une cohérence dans les pratiques et les interprétations de la Loi. Malheureusement, la juridiction de la CNT ne s'étend pas à l'arbitrage et à la jurisprudence qui en découle. Les syndicats produisent leurs propres évaluations et rapports statistiques. Bien que la CRT possède des données en matière d'arbitrage, il n'existe aucune structure centralisée qui puisse fournir un portrait global des modalités de recours exercés dans le monde syndical.

En matière de formation, les personnes affectées à la délégation syndicale reçoivent une formation aux frais du syndicat. Selon les témoignages que nous avons recueillis dans le cadre de cette recherche, celle-ci peut s'échelonner de trois jours à deux semaines et couvrir les fondements du droit du travail, le grief, et la santé et la sécurité au travail. Le harcèlement psychologique est souvent présenté comme un élément de droit du travail quoique certaines centrales et fédérations offrent des formations intensives sur le sujet. Il arrive fréquemment que les personnes affectées à la délégation syndicale suivent des formations d'appoint pour approfondir leurs connaissances sur des sujets précis. Aussi, au fil de leurs expériences, ces personnes continuent de s'éduquer et de parfaire leur expertise. Et si on éprouve de la difficulté à traiter un cas, on fait appel à des ressources externes ou à des ressources fournies par la centrale.

Une majorité de personnes travaillant pour des syndicats, contactées dans le cadre de la présente recherche, estiment que la formation des personnes affectées à la délégation syndicale est souvent insuffisante pour traiter de la complexité des situations de harcèlement, et ce, tant sur le plan légal que sur le plan humain. Considérant la nature complexe du harcèlement, la formation des personnes affectées à la délégation est d'une importance cruciale. Ces personnes sont des intervenants et des intervenantes de première ligne et parfois les premières qui offrent leur soutien aux victimes. Or, ces dernières expriment souvent divers besoins et les personnes affectées à la délégation syndicale ne s'estiment pas toujours suffisamment outillées pour y répondre. Plusieurs de ces personnes témoignent du besoin de soutien psychosocial des victimes et de leur difficulté à intervenir de manière adéquate auprès d'elles par manque de formation. D'autres intervenants et intervenantes partagent leur difficulté à traiter de problématiques, comme la discrimination. Les travaux de la présente recherche font ressortir la grande variabilité de connaissances des dispositions concernant le harcèlement psychologique dans la Loi sur les normes du travail. Notamment, dans des secteurs à forte prédominance masculine, où les recours sont moins fréquents, et où on semble moins familier avec la Loi. Ceci implique que les intervenants et intervenantes doivent opérer une mise à niveau en faisant appel à des ressources expertes pour les conseiller. Dans d'autres cas, on assiste à ce que l'on pourrait qualifier de « faux sentiment de sécurité » relatif à la maîtrise de la Loi. Cela mène parfois à des évaluations approximatives de certaines situations et à des jugements hâtifs, alors qu'elles mériteraient de faire l'objet d'une investigation plus approfondie.

Les personnes affectées à la délégation syndicale portent une lourde responsabilité. Il leur revient la difficile et délicate tâche de départager les plaintes recevables des plaintes non recevables, et ce, en ayant reçu un minimum de formation dans de nombreux cas. Certaines associations syndicales mieux structurées se dotent de comités de traitement des plaintes en harcèlement psychologique afin de ne pas confier cette tâche à une seule personne. D'autres, comme nous l'avons vu plus haut, se dotent de ressources spécialisées pour traiter les cas litigieux. Cependant, dans beaucoup de structures plus modestes, cette tâche incombe à des personnes qui, de leurs propres aveux, ne sont pas toujours outillées pour l'accomplir.

Pourtant, il importe que les intervenants et intervenantes de première ligne possèdent une bonne maîtrise de la Loi et une connaissance des phénomènes de violence en milieu de travail et de la discrimination sexiste. À plus forte raison dans les milieux de travail où les femmes se trouvent en minorité. Bien que nombre de travailleuses dans ces secteurs d'emploi soient exposées à des pressions sexistes et discriminantes qui dépassent parfois l'entendement, elles exercent très peu leurs recours par peur de représailles et de l'étiquette de « faiseuses de trouble ». Puisqu'on conteste même leur présence dans ces milieux de travail, où elles doivent constamment prouver leurs compétences, les travailleuses qui osent se plaindre des préjudices qu'elles subissent le font parfois à grand frais. La précarité d'emploi, le manque d'ancienneté et le manque de soutien de la part du milieu de travail sont tous des facteurs qui freinent l'exercice des recours des personnes salariées aux prises avec des problèmes de violence. Encore une fois, à plus forte raison pour les femmes qui évoluent dans des secteurs majoritairement masculins. Les acteurs du milieu se servent souvent de justificatifs, comme le fait de porter plainte ou de signaler une difficulté, pour légitimer l'exclusion des femmes. Les arguments les plus fréquemment rapportés alors sont qu'elles n'ont pas ce qu'il faut pour s'adapter aux exigences du milieu travail, ou encore que les milieux ne sont pas appropriés pour les recevoir (Voir Dugré, 2006; Beeman, 2012; Dumont, 2013; ATF, 2013). Dans de tels contextes, une intervention de première ligne sensible et adaptée peut faire toute la différence.

L'étendue et la qualité de la formation offerte aux inspectrices et inspecteurs de la Commission des normes du travail le démontrent. L'accompagnement et la représentation des victimes de harcèlement psychologique exigent une formation générale adéquate ainsi qu'une expertise acquise sur le terrain. Ces tâches représentent donc un défi considérable pour les personnes affectées à la délégation syndicale, notamment dans des secteurs où les victimes exercent peu leurs recours.

Les mesures de soutien à la mixité dans les secteurs à prédominance masculine

Comme nous l'avons abordé plus haut, l'intégration des femmes dans des secteurs où elles ont été historiquement exclues est encore loin de faire consensus. De ce fait, il apparaît indissociable que les associations syndicales qui commencent tout juste à s'attarder à ces questions acquièrent une meilleure connaissance des obstacles systémiques qui se dressent sur le parcours des travailleuses et qu'elles encouragent une juste représentation des membres féminins de leur association. Seule une pleine connaissance des réalités vécues par les travailleuses permettra aux associations d'adopter des mesures de soutien effectives. Pour répondre à cela, et assurer une juste représentation des enjeux relatifs aux travailleuses, plusieurs syndicats se sont dotés, entre autre, de comités de condition féminine. Ces derniers jouent un rôle indispensable en matière d'éducation, de mobilisation et de représentation tant auprès des travailleuses que des travailleurs.

Or, pour que ces comités puissent jouer un rôle significatif, il importe de définir clairement leurs mandats, mais surtout, de doter ces derniers de budgets conséquents, et de prévoir des ressources humaines suffisantes pour permettre le développement de mesures proactives et une réponse aux besoins réels de l'association.

Des initiatives fort intéressantes promues par plusieurs associations syndicales, et rencontrées dans le cadre de ce projet, ont permis de mesurer l'impact déterminant de tels engagements sur la culture des milieux de travail. Non seulement les travailleuses se sentent mieux soutenues et reconnues au sein de leurs organisations, c'est tout le milieu et tous les travailleurs qui bénéficient plus largement. En guise d'exemple, une des associations en question a réussi à mettre sur pied un comité paritaire patronal-syndical pour traiter de la question de la violence, du harcèlement et de la discrimination en milieu de travail. Au terme de nombreux pourparlers, l'exécutif syndical a su convaincre l'employeur des avantages et de l'efficacité accrue d'un travail conjoint pour l'avancement de ces questions. Le comité paritaire a développé et mis en place un programme adapté aux enjeux et à la spécificité de l'organisation, permettant l'atteinte d'objectifs communs, soit un assainissement de l'environnement de travail (et par conséquent l'amélioration de la qualité de vie des travailleuses et travailleurs) et l'endiguement d'une perte de productivité lié au stress et aux conflits. Également, plusieurs grandes centrales syndicales développent des ressources à l'attention de leurs membres affiliés afin de soutenir et faciliter la prise en charge de cas de harcèlement dans les milieux de travail. Ceci inclus notamment des guides d'intervention très exhaustifs traitant à la fois des questions légales et procédurales en matière de harcèlement que des enjeux psychosociaux auxquels les représentants syndicaux peuvent être confrontés dans le cadre de leurs interventions. Toutefois, tel qu'il fut discuté plus tôt, même si ces ressources existent, le choix d'y recourir relève des unités locales ou affiliées et de la nature des rapports qui les lient aux centrales. De plus, la spécificité femme n'est pas toujours bien documentée et communiquée dans ces documents alors que ceux-ci tendent à fournir des balises d'ordre plus générale.

Une autre organisation que nous avons rencontrée dans le cadre de ce projet, exemplifie quant à elle un cas plus problématique. Il s'agit d'une association syndicale de près de 20 000 membres dans un secteur à très forte prédominance masculine. Doté d'un comité de condition féminine, celui-ci a le mandat d'accueillir les signalements de cas de harcèlement psychologique et de violence en milieu de travail; de promouvoir et de défendre les intérêts des travailleuses dans un contexte où elles sont fortement minoritaires; et d'exécuter un travail conjoint avec l'employeur pour veiller à l'application d'un Programme d'accès à l'égalité (PAÉ) dans l'entreprise. Or, au moment de notre rencontre avec la représentante du comité en question, seulement deux militantes étaient affectées à l'exécution de ces mandats, pour répondre à l'ensemble des 20 000 membres. Chacune avait été minimalement formée et disposait de moins de 40 jours de libération syndicale par année pour accomplir ses tâches. Elles devaient donc travailler bénévolement les soirs et les week-ends, en dehors et en supplément de leur quart de travail régulier, pour répondre aux besoins des membres. Malgré que le comité traitait environ 3000 demandes d'information et de signalements par année, l'exécutif syndical, qui accordait peu de valeur et de crédibilité à leur travail, refusait de leur accorder d'avantage de ressources ou de temps de libération supplémentaire. Convaincues que seul un changement à la tête de l'exécutif pouvait changer la situation, les militantes du comité se résignèrent à attendre les prochaines élections dans l'espoir que les nouvelles personnes élues se montreraient plus disposées à soutenir le comité et leur travail.

Ce fait vécu illustre bien l'importance d'assurer une cohérence au sein des associations syndicales en matière d'égalité des genres. Des structures tels que des comités de condition féminine ne doivent pas être des coquilles vides, mises en place pour faire bonne figure. Ces comités doivent refléter le sérieux de

l'engagement de l'association à l'égard de cette question et par conséquent être dotés des ressources nécessaires à l'accomplissement de leur travail. Le contraire voue ces initiatives à l'échec, contribue à la démobilisation des militantes et minimise grandement la qualité des services dispensés aux membres du syndicat qui seraient dans le besoin.

Le contenu de la convention et l'impact de sa compréhension sur l'exercice du droit

C'est un fait démontré que l'accès à l'information se trouve au cœur de la promotion du droit. Dans un récent rapport, l'Association du barreau canadien reconnaissait que l'absence d'information juridique, son inaccessibilité, ainsi que la complexité du droit, du vocabulaire, des procédures et des institutions, représentaient les principaux obstacles pour accéder à la justice civile (Comité d'action en matière d'accès à la justice, 2013).

La convention collective est au cœur de la promotion du droit des personnes salariées syndiquées. La convention constitue le cadre commun auquel se réfèrent les parties et le premier outil de référence en cas de problème. En plus d'expliquer les procédures de recours accessibles, la convention expose aux parties signataires leurs droits, leurs devoirs et leurs obligations. Or comme il fut discuté plus haut, le contenu des conventions collectives, en matière de harcèlement du moins, est très hétérogène – ce qui questionne la notion d'accessibilité du droit des travailleuses et des travailleurs.

La convention représente un outil de sensibilisation et de prévention incontournable tant pour les gestionnaires, les personnes affectées à la délégation syndicale, que pour les harceleurs et les victimes. Il ressort de la présente recherche l'importance pour les personnes salariées de pouvoir se référer à leur convention collective et d'y retrouver les dispositions qui les concernent clairement énoncées, sans avoir à dépendre des personnes affectées à la délégation syndicale pour les informer de son contenu. Puisque les milieux de travail et l'accessibilité aux ressources syndicales sont très variés, une convention collective doit fournir une définition claire de ce qui constitue du harcèlement et quels sont, par conséquent, les comportements prohibés dans le milieu de travail.

De plus, même si c'est souhaitable, on ne peut tenir pour acquis qu'une personne rencontrant des problèmes dans son milieu de travail aura le réflexe de s'adresser d'abord à son syndicat. Les expertises syndicales varient, tout comme la confiance de la personne salariée envers celles-ci. Il arrive fréquemment que des travailleuses s'adressant à des organismes de défense de droits, parce qu'elles vivent des problématiques très graves en milieu de travail, n'aient jamais informé leur syndicat. Cela est souvent tributaire d'une méconnaissance du rôle du syndicat, de ses obligations et de ses procédures. Mais aussi parce que les travailleuses perçoivent des conflits d'allégeance ou d'intérêt au sein de l'association ou bien ont un conflit de personnalités avec la personne déléguée. De plus, les dynamiques de harcèlement tendent à s'installer de façon insidieuse et sur une longue période, ce qui rend difficile, pour les victimes, l'identification des problèmes. Pour toutes ces raisons, il importe que le contenu de la convention présente des informations claires, exhaustives et uniformes sur les dispositions en matière de harcèlement psychologique, sur la procédure des recours spécifiques au harcèlement (notamment les délais), et les droits des travailleuses et travailleurs en matière de représentation, de confidentialité et d'impartialité de traitement de la plainte. Ceci assurera une cohérence entre la perception des salariés, des ressources syndicales déléguées de leur représentation et les employeurs.

Le devoir de représentation – Avantages, défis, limites et enjeux

Consulter les personnes affectées à la délégation syndicale peut présenter des avantages importants pour la personne salariée qui vit des difficultés dans son milieu de travail. Elle peut bénéficier d'un accompagnement et de conseils personnalisés gratuits de la part de personnes informées et compétentes. L'accompagnement s'effectue selon la connaissance du milieu de travail, de sa culture et des acteurs impliqués. Ceci peut considérablement accroître le succès des démarches et conduire à l'adoption de solutions adaptées favorisant le maintien en emploi. Toutefois, si cette proximité avec le milieu présente des avantages, elle peut aussi être problématique lorsqu'elle touche à des questions d'impartialité ou d'apparence de conflits d'intérêts. Par exemple, les personnes affectées à la délégation syndicale sont recrutées ou élues parmi les membres de l'association syndicale. Cette façon de faire peut ne pas convenir à une victime qui n'accorde pas sa confiance à son syndicat. Pour éviter ce type de situation et rassurer ses membres, le syndicat prendra soin d'adopter des procédures saines, éthiques et transparentes.

Par ailleurs, au-delà des avantages et des défis liés à la représentation syndicale, étudions les contraintes structurelles et administratives de la Loi sur les normes du travail parce qu'elles limitent l'exercice du droit des personnes salariées dans un contexte syndiqué.

Les étapes du recours

Les démarches entreprises par une victime dépendent de facteurs fort variables. Parmi ces facteurs, on trouve l'attitude de la personne mise en cause (employeur ou collègue), l'état émotionnel et psychologique de la victime au moment d'entamer ses démarches, sa connaissance de la convention collective et du rôle de son syndicat, son niveau de confiance envers les personnes représentant son association et leur réceptivité. Lorsqu'une victime subit du harcèlement, elle doit dans un premier temps se référer à la politique de l'employeur pour vérifier ses recours. Elle peut alors signaler le problème ou déposer une plainte auprès des instances patronales et mandataires. Elle peut réaliser cette étape seule ou demander le soutien de son syndicat. Si elle porte plainte, l'employeur procède à une enquête interne afin de vérifier ses allégations. Le contenu et le résultat de cette enquête demeurent confidentiels, le syndicat ne pouvant y avoir accès. Suivant la position de l'employeur au sein du processus d'enquête, celui-ci peut proposer une médiation ou rejeter la plainte. La plaignante décide alors si elle poursuit ses démarches ou non.

La personne salariée peut aussi procéder directement par voie de grief. Pour ce faire, son syndicat doit d'abord évaluer la recevabilité de sa plainte et accepter de déposer un grief en arbitrage. Il arrive que le syndicat attende la fin du processus d'enquête de l'employeur avant de décider s'il déposera un grief. Cela évite au syndicat de dédoubler les recours et de défrayer des sommes si l'enquête de l'employeur conclut en faveur de la plaignante ou si le litige se règle à la satisfaction des parties. Or, il importe de souligner que les procédures liées à la politique de l'employeur ne peuvent se substituer au grief. Et le grief doit être déposé dans un délai de 90 jours suivant la date de la dernière manifestation de harcèlement. La personne salariée doit se montrer vigilante à ce propos en exigeant de son syndicat qu'il tienne compte de cette contrainte et qu'il poursuive ses démarches s'il le faut. S'il veut éviter le grief à tout prix, le syndicat peut opposer une résistance à la requête de la personne salariée. Dans ce cas, la plaignante peut envisager un recours contre son syndicat. Les personnes salariées non syndiquées n'ont pas cette contrainte puisqu'elles ont la possibilité de déposer une plainte auprès de l'employeur en vertu de sa politique de travail et de déposer une plainte à la Commission des normes du travail (CNT) dans un délai de 90 jours.

D'ailleurs, la CNT encourage cette pratique afin que les personnes plaignantes ne soient pas pénalisées par les délais imposés par l'employeur.

Le syndicat dispose d'un pouvoir discrétionnaire en matière de recours, c'est-à-dire que la décision lui revient, en bout de piste, de déposer ou non un grief en arbitrage. Pour ce faire, il évalue la recevabilité de la preuve en déterminant si les faits rapportés satisfont les cinq critères prévus aux dispositions en matière de harcèlement psychologique de la Loi sur les normes du travail. Il vérifie si les informations sont crédibles et défendables. Le Code du travail du Québec qualifie de grief « toute mécontentement relative à l'interprétation ou à l'application d'une convention collective » survenant entre l'employeur et la personne salariée. Le grief est un recours négocié entre les parties patronales et syndicales. Si le syndicat conclut qu'il y a matière à recours, la partie syndicale tente de négocier avec la partie patronale afin de traiter de la situation et éviter le grief. L'objectif de cette étape consiste à éviter les coûts liés aux frais d'arbitrage, à éviter l'impact néfaste d'une judiciarisation sur les relations humaines, et à favoriser la réintégration des personnes au milieu de travail.

La protection de la relation de travail reste un enjeu dans tous les milieux, particulièrement dans les secteurs où la sécurité d'emploi est précaire et dans ceux qui n'appliquent pas l'ancienneté. Dans ces secteurs, comme la construction, le secteur manufacturier ou l'industrie du spectacle, l'embauche repose largement sur la recommandation et la réputation des travailleurs et des travailleuses, ce qui les rend particulièrement vulnérables et peu susceptibles de se plaindre. Comme le résume un délégué syndical du secteur de la construction : « Le besoin des travailleuses qui vivent des problèmes sur les chantiers ce n'est pas le grief, mais la cessation du harcèlement et le maintien en emploi. »

Si la personne qui dépose une plainte s'adresse directement au syndicat, sans passer par l'employeur, celui-ci fera enquête pour vérifier s'il y a matière à grief. Si la conclusion du syndicat s'avère favorable à la personne, cette dernière dépose un grief et son syndicat le soumet à l'arbitrage. Par la suite, une rencontre a lieu avec l'employeur à laquelle la personne plaignante peut assister. Le contenu du grief est alors discuté par les parties qui tentent de négocier une entente satisfaisante. Il arrive souvent que ces réunions aient lieu sans la présence de la personne qui a porté plainte, ce qui peut avoir pour conséquence de miner la confiance des membres envers leur syndicat ou ce qui peut nourrir la perception d'une collusion entre l'employeur et le syndicat. Ceci dit, la personne a le choix d'accepter, de bonifier ou de rejeter l'entente. Il importe à cette étape de se faire accompagner par une ressource qualifiée. Puisque certains modes de renonciation de droits ont une valeur légale et définitive, il faut faire preuve de vigilance advenant la proposition d'une entente signée. Les ententes verbales ont aussi une valeur légale, il faut donc faire attention à ce à quoi l'on consent même dans « l'informel » d'une conversation.

Dans plusieurs milieux, on propose systématiquement une médiation alors que cette façon de faire ne fait pas partie de la culture d'autres secteurs. Incidemment, selon la Loi sur les normes du travail, toute personne a le droit de demander une médiation pour résoudre un conflit. Le ministère du Travail facilite ce processus en offrant des services de première ligne à la population. Advenant un refus de conciliation ou le défaut d'une résolution du litige, le syndicat peut décider de porter la plainte au tribunal. L'arbitre de grief doit alors trancher.

Si la personne plaignante opte pour le dépôt d'un grief et que le syndicat refuse sa requête, elle peut déposer un grief contre son syndicat pour non-représentation, et ce, en vertu de l'article 42.7 du Code du travail. Toutefois, pour obtenir gain de cause, la personne doit alors démontrer que le syndicat a agi de mauvaise foi ou de façon discriminatoire ou gravement négligente. Considérant le pouvoir discrétionnaire

du syndicat, la Commission des relations de travail, chargée de traiter les griefs, tient compte des facteurs suivants pouvant interférer dans la décision du syndicat de porter un grief en arbitrage :

- La taille du syndicat et les moyens à sa disposition;
- Les ressources disponibles;
- L'expérience et la formation des personnes affectées à la délégation syndicale;
- L'importance du grief et ses conséquences sur la personne salariée, comme la perte de son emploi;
- Les chances de succès du grief;
- L'intérêt concurrent des autres personnes salariées dans l'unité de négociation;
- L'absence ou l'insuffisance de collaboration de la personne qui porte plainte.

On notera donc que la latitude du syndicat demeure importante dans la mesure où les intérêts et attentes des personnes plaignantes peuvent prendre le pas sur des considérations d'ordre plus structurelles ou collectives.

Les pouvoirs du syndicat

Contrairement aux inspectrices et inspecteurs de la Commission des normes du travail et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le syndicat n'a pas le pouvoir d'assigner des témoins (c'est-à-dire d'obliger des personnes à témoigner) ou de contraindre l'employeur de coopérer ou de fournir des informations (Desfonds et Morin, 2008). Il en est ainsi lorsque l'employeur mène sa propre enquête. Il n'a pas l'obligation de faire part des résultats de son enquête au syndicat. Ce rapport d'enquête devient public seulement lorsque la plainte est soumise à l'arbitrage. Cette limitation de l'accès à l'information représente évidemment un désavantage pour le syndicat, mais surtout pour la personne qui a porté plainte. Selon une avocate consultée dans le cadre de la présente recherche, des personnes pratiquant le droit auraient tenté, sans succès, de faire modifier cette pratique en invoquant la Loi sur l'accès à l'information. L'accès au contenu de l'enquête étant entièrement soumis au bon vouloir de l'employeur, le processus de la plainte demeure tributaire de la qualité des rapports entre le syndicat et la partie patronale. Un climat de travail sain favorise donc de bonnes relations entre les parties patronales et syndicales. Cette bonne entente aura probablement un impact déterminant sur la qualité de vie au travail, notamment sur la recherche et sur l'implantation de mesures de prévention pour relever les défis liés à l'enjeu du harcèlement.

Les défis structurels liés à la défense des droits individuels et collectifs

Si le contexte syndical présente des avantages certains, il pose aussi des défis qui lui sont propres. Les structures démocratiques comme les syndicats exigent de déterminer collectivement les priorités. Or, les personnes les plus vulnérables sont souvent celles qui ont le moins de poids en matière de représentation syndicale. Dès lors, il peut être difficile de faire valoir des revendications d'équité de droits et de justice dans lesquelles la majorité des membres ne se reconnaissent pas.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les personnes affectées à la délégation syndicale dans des cas de harcèlement peuvent se trouver dans des positions qui ébranlent leur impartialité. Ces personnes sont

souvent d'anciens ou d'anciennes collègues de travail ou des collègues qui sont en emploi et qui militent. Dans les petites structures, ces personnes peuvent représenter à la fois la personne qui a porté plainte et la personne mise en cause. Elles peuvent aussi avoir à négocier avec l'employeur une question relative à la convention au même moment où celui-ci est mis en cause dans une situation de harcèlement.

Fait notable, dans plusieurs secteurs d'activités économiques à forte prédominance masculine, ce sont les travailleurs eux-mêmes qui opposent une résistance à l'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée, soit féminine ou immigrante. Les syndicats étant composés de leurs membres, les résistances viennent parfois des structures elles-mêmes. Ce qui rend les procédures complexes et ardues pour les travailleuses qui vivent des problématiques de violence et d'exclusion puisque les personnes mandatées pour les représenter proviennent de cette culture organisationnelle. Même si les délégués ont reçu des formations en droit du travail et en santé et en sécurité au travail, ils ne sont pas pour autant sensibilisés aux réalités que vivent les travailleuses dans un contexte fortement minoritaire. Bien que nous ne croyons pas que ce soit la norme, Action travail des femmes a accompagné plus d'une travailleuse ayant été aux prises avec des délégués syndicaux qui minimisaient l'ampleur du harcèlement qu'elles subissaient, qui leur faisaient porter la responsabilité du conflit, ou qui les dissuadaient, à mot couvert, d'intenter des recours.

Comme mentionné plus haut, le grief comporte des limites notables en regard du processus d'appel et des limites qui désavantagent les personnes salariées syndiquées. À toutes les étapes décisionnelles de la Commission des normes du travail, la personne plaignante peut en appeler de la décision et demander une révision du jugement. Pouvoir appeler d'un jugement est un principe élémentaire du droit. Or, ce principe n'existe pas avec le grief. Car le syndicat détient le pouvoir discrétionnaire de soumettre ou non un grief à l'arbitrage pour autant qu'il ne manque pas à son devoir d'une manière grossière et qu'il ne fasse pas preuve de mauvaise foi ou de discrimination. Le pouvoir lui appartient et sa décision est sans appel. On nous rapporte que les cas de harcèlement psychologique sont peu soumis à l'arbitrage qui engendre des frais considérables pour le syndicat. Ce dernier tente plutôt, dans un premier temps, de régler le litige en négociant avec la partie patronale. Cette façon de faire peut avantager la personne qui porte plainte à l'occasion. Cependant, elle soulève tout de même la question de l'impartialité du processus puisque des enjeux politiques et économiques propres à l'organisation entrent ici en jeu.

La double représentation

Toutes les personnes affectées à la représentation ou à la délégation syndicale, interviewées dans le cadre de la présente recherche, disent éprouver des difficultés avec la double représentation. Bien qu'on ne les perçoive pas comme insolubles, ces difficultés soulèvent un certain malaise. Les plus grandes structures sont avantagées puisqu'elles disposent davantage de ressources et peuvent assigner des personnes distinctes pour représenter la personne qui a porté plainte et la personne mise en cause. Un autre malaise est rapporté lorsqu'un membre est reconnu avoir des comportements problématiques ou lorsqu'il est « coupable » des allégations portées contre lui. Plusieurs affirment que le syndicat prend alors parti en faveur de la personne plaignante, refusant de représenter la personne « coupable ». Dans les faits, le syndicat a le devoir de représenter tous ses membres, même ceux qui lui sont antipathiques. Cependant, l'émotivité perçue lors de ces interviews à ce sujet suggère une forme de personnalisation et une réticence identitaire à s'associer à une personne dont les comportements sont répréhensibles. Ceci démontre bien à quel point la proximité des liens et le manque de recul et de formation peuvent influencer la perception de certaines dynamiques.

Plusieurs intervenants et intervenantes d'associations syndicales reconnaissent ressentir un plus grand confort à traiter les plaintes pour harcèlement impliquant des cadres, puisqu'il leur est plus naturel d'être en opposition avec ces gens ou dans un rapport de force avec des gens d'un niveau hiérarchique supérieur. Ceci étant dit, la qualité des rapports entre les parties patronales et syndicales, doublée du fait de percevoir l'intervention du syndicat comme antagoniste et indésirable de la part de l'employeur, rend parfois le dialogue difficile. Les personnes affectées à la délégation syndicale rapportent devoir user de diplomatie et devoir adopter certaines stratégies pour contourner ces limites. Par exemple, d'aider les travailleurs et les travailleuses à développer leur argumentaire et à formuler directement leurs demandes à l'employeur plutôt que cela transige par une intervention du syndicat.

L'arbitrage

Lors de la signature d'une convention collective, le syndicat et l'employeur s'entendent sur une liste d'arbitres à qui les griefs pourront être soumis advenant une mésentente. Généralement, les arbitres sont des avocates et des avocats détenant une expertise dans le domaine des relations de travail et qui se spécialisent dans l'arbitrage de griefs. L'arbitre doit faire preuve d'indépendance, de neutralité et d'impartialité lors du processus d'arbitrage des griefs. L'employeur et le syndicat l'embauchent et assument chacun 50 % des frais reliés à son exercice.

Une fois un grief soumis à l'arbitrage, on fixe une ou plusieurs dates d'auditions, selon les disponibilités des parties. Les arbitres étant très en demande, les délais avant la première journée d'audition peuvent varier entre six mois et deux ans. À cette étape, on assiste souvent à des jeux de coulisses. Par exemple, s'il est reconnu que tel arbitre se montre défavorable aux personnes plaignantes pour harcèlement, les personnes qui représentent le syndicat tenteront de faire reporter l'audience jusqu'à la libération d'un autre arbitre qui reçoit l'approbation des parties patronales et syndicales.

Les limites de la judiciarisation

La plupart du temps, les personnes vivant des problématiques de harcèlement au travail ne recherchent pas la judiciarisation. Leur besoin premier est d'obtenir une reconnaissance du problème, soit la validation de leur douloureuse expérience puis la cessation des comportements préjudiciables. Ultimement les personnes veulent pouvoir se consacrer à leur travail en toute quiétude et sécurité.

Au fil des recherches réalisées dans le cadre du présent projet et des interventions d'Action travail des femmes, on observe à quel point il est difficile de rapporter des événements pénibles survenus dans un milieu de travail. Dans de nombreux cas, les personnes doutent de leurs perceptions. Elles s'interrogent sur leur propre contribution au problème, rationalisent ou minimisent les événements de peur d'aggraver le conflit, mais surtout dans l'espoir que la situation se résorbe d'elle-même. Comme le démontrent les statistiques de la Commission des normes du travail les victimes de harcèlement décident d'exposer leur situation généralement après plusieurs mois (Belzile et Caron, 2014). Souvent, elles ont alors outrepassé leurs limites et sont confrontées aux multiples impacts des événements sur elles (Legault, 2001; Lippel et Cox, 2012). L'intervention de première ligne auprès de ces personnes fragilisées doit tenir compte de ce phénomène. Les intervenants et intervenantes qui reçoivent les premières confidences de cette personne ont une grande responsabilité. Même si la personne ne vit pas une situation de harcèlement psychologique

démontrable au sens de la Loi sur les normes du travail, elle rencontre un problème et doit recevoir de l'aide. Les intervenantes et intervenants communautaires et les personnes affectées à la délégation syndicale identifient comme un défi majeur l'augmentation des capacités à répondre aux besoins psychosociaux. Dans tous les cas, on dit se sentir démunis et mal outillés pour intervenir auprès des personnes vivant de la détresse.

La judiciarisation, à travers les processus de plainte ou de grief, permet rarement de valider le vécu de la personne qui porte plainte. D'après l'expérience des personnes affectées à la délégation syndicale, dès l'adoption d'un recours formel, l'employeur adopte une attitude défensive, ce qui rompt la communication avec la partie plaignante et, conséquemment, la recherche de solutions systémiques. De l'avis de plusieurs, la terminologie même dont nous disposons pour parler des phénomènes de violence interpersonnelle et organisationnelle contribue à cette rupture de dialogue. À cet effet, le terme « harcèlement » est le seul qui traduit les dynamiques malsaines ou problématiques entre les personnes d'un milieu de travail. Or, ce terme reste lourdement connoté et stigmatisant, et ce, tant sur le plan moral que sur le plan juridique. Il est lourd à porter pour les personnes qui portent plainte et qui tentent d'attirer l'attention sur une situation problématique et qui risquent leur emploi ce faisant. Il est aussi lourd à porter pour les personnes et le milieu visés par la plainte.

« Dès que le mot harcèlement est prononcé, tout de suite il y a une levée de boucliers de la part de l'employeur – il se sent immédiatement attaqué et il n'y a plus de dialogue possible sauf par voie d'avocat. Même dans nos milieux de travail c'est comme ça, dès que le mot est prononcé les murs se lèvent, tout le monde se protège. » (Délégué dans un syndicat de la construction)

« Les employeurs prennent ça très, très personnel. Aussitôt qu'on parle de harcèlement ou de discrimination, les gens se braquent et se défendent d'être racistes ou de ne pas aimer les femmes. Ils se défendent becs et ongles d'avoir discriminé au lieu d'essayer de comprendre l'impact de certaines pratiques sur la personne. Ça rend le dialogue difficile et il y a tout un travail d'éducation à faire pour leur faire comprendre que ça (discrimination systémique) tient son origine davantage dans les structures que dans les intentions explicites des personnes. Parce que sans cette compréhension on s'entend, il n'y a pas de grand changement possible. » (Avocate, syndicat)

La terminologie est lourdement connotée. Cependant, dans les faits, il existe aussi un vaste éventail de comportements problématiques qui peuvent avoir un impact néfaste sur la santé et la productivité d'une personne. Ces comportements ne répondent pas nécessairement à tous les critères de la définition du harcèlement. Les recours pour harcèlement représentent souvent le seul véhicule accessible à une personne aux prises avec une situation de détresse importante. Malheureusement, les espaces de discussions susceptibles de favoriser le dialogue et la recherche de solutions durables manquent à la plupart des milieux de travail (Jarvis et Pronovost, 2014). Sur cette question, Nathalie Jauvin, chercheuse spécialiste de la question de la violence interpersonnelle et du harcèlement psychologique au travail, recommande la création d'espaces pour traiter de ces problématiques, notamment au sein d'entreprises aptes à instaurer des mécanismes permanents. Par exemple, il peut s'agir de l'embauche d'une sorte de protecteur du citoyen, ou protectrice de la citoyenne (« ombudsman »), qui fournirait une écoute confidentielle aux personnes salariées et qui formulerait des recommandations générales à l'employeur pour le guider vers de meilleures pratiques préventives (Jauvin, 1999).

Certains syndicats tentent d'offrir cet espace de dialogue. Des organisations plus structurées et sensibilisées sur la question, des ressources mandataires, comme des comités sur le harcèlement psychologique ou des personnes affectées à la délégation syndicale, jouent alors un rôle de conciliation

entre les personnes que le conflit oppose. Dans certains milieux, l'employeur fait appel à ces ressources dans le but de régler des situations de conflits entre les personnes salariées et les cadres. Ceci reste possible parce que le syndicat a développé une expertise et que sa position privilégiée sur le terrain lui permet d'offrir des diagnostics et des pistes de solution pertinentes. L'avantage de ce type d'intervention est de traiter les conflits dans le milieu de travail en faisant appel à des ressources qui connaissent la culture du milieu et qui sont aptes à développer des mesures d'amélioration ou de redressement adaptées à celui-ci.

En contrepartie, plusieurs personnes affectées à la délégation syndicale, interviewées dans le cadre de la présente recherche, disent privilégier ce type de règlement conciliatoire lorsqu'il implique deux membres du syndicat. Notamment parce que ce type de règlement permet de traiter un problème sans exposer les personnes salariées à des sanctions de la part de l'employeur. Bien que ceci présente des avantages dans des cas de conflits mineurs, on peut toutefois s'interroger sur cette option lors d'infractions plus graves et de conflits plus sérieux. Le fait de ne pas impliquer l'employeur peut aussi interférer avec son droit de gestion et avec ses obligations en matière de gestion de conflits. Cela peut aussi maintenir le statu quo dans la culture organisationnelle, ce qui à long terme ne comporte aucun avantage pour personne.

L'usage accru de la médiation comme moyen de résolution des conflits

La médiation est de plus en plus promue par le système de justice québécois. Elle permettrait de réduire les coûts pour le gouvernement et les parties privées, de désengorger les tribunaux, et de soutenir des approches consensuelles en matière de règlement des différends (Richard, 2010). Une législation québécoise récente permet de faire appel, sans frais, à la médiation en cas de plainte de harcèlement psychologique dans le milieu de travail. La médiation répondrait également à des besoins de dialogue et de conciliation que le processus de judiciarisation, de nature acrimonieuse, ne permet pas de combler (Jarvis et Pronovost, 2014). Plusieurs intervenantes et intervenants rencontrés dans le cadre du présent projet s'entendent pour dire que la conciliation, qui mise sur la recherche de solutions mitoyennes et mutuellement avantageuses, est généralement préférable au recours légal qui mène trop souvent à la radicalisation des positions, au refus de valider les faits, et presque toujours à une rupture du lien d'emploi.

Or, puisque le contenu des ententes demeure confidentiel, il est difficile d'évaluer l'impact de la médiation sur la satisfaction des parties, sur les pratiques en matière de réparation, et sur sa contribution à l'assainissement des pratiques en milieu de travail. Ceci est d'autant plus préoccupant que les cas les plus problématiques de harcèlement tendent à se régler à l'extérieur des tribunaux. Comme l'explique une avocate d'un syndicat québécois de la fonction publique :

« Les cas les plus patents de harcèlement, ceux où l'employeur est clairement en faute, ne se rendent généralement pas à l'arbitrage parce que les employeurs règlent en médiation sous conseil de leurs avocats. Ils [les employeurs] ne veulent pas être reconnus coupables dans un jugement public alors ils évitent d'aller en arbitrage. Les cas qui se rendent devant l'arbitre sont souvent des cas plus complexes et ambigus. Alors lorsqu'on regarde la jurisprudence en matière d'arbitrage il faut tenir compte de ce biais. » (Avocate, conseillère syndicale)

Par ailleurs, bien que l'on reconnaisse la valeur de la médiation, ce processus soulève tout de même des préoccupations puisque l'on sait qu'il ne renforce pas le droit. Ce n'est ni le rôle ni l'expertise du médiateur ou de la médiatrice d'évaluer et de réitérer les devoirs et les obligations légales des parties. Pour cette

raison, le droit se trouve évacué du processus au profit de la satisfaction des intérêts ponctuels et individuels des parties.

La médiation entre peu à peu dans les pratiques des milieux syndiqués. Cette transition semble plus naturelle dans certains secteurs que d'autres. Dans les milieux de l'éducation et de la santé, par exemple, cette pratique est répandue alors qu'elle est quasi absente du secteur de la construction. Il faut comprendre que les syndicats interviennent généralement dans le cadre de rapports collectifs de travail entre patrons et syndicats. Dans les cas de harcèlement, la dimension individuelle doit être prise en compte, ce qui donne lieu à des nouveaux défis pour les associations syndicales quant à la définition de leur rôle comme intervenant, notamment dans un contexte de médiation (Richard, 2010).

EN CONCLUSION

Les objectifs des nouvelles dispositions en matière de harcèlement psychologique de la Loi sur les normes de travail étaient multiples. Parmi ceux-ci figuraient celui de mieux définir le harcèlement et ses manifestations en milieu de travail et celui de fournir aux personnes salariées des moyens législatifs pour se protéger en cas d'abus. En plus de faciliter l'accès à la justice et aux recours menant à une réparation, on espérait que l'interdiction explicite lancerait un message clair aux employeurs et aux harceleurs potentiels et que cela opérerait un effet dissuasif et préventif dans les milieux. Or, cet objectif n'a été que partiellement atteint. Notamment parce que les personnes les plus affectées par le harcèlement, soit les travailleurs, les travailleuses et leurs représentants et représentantes, ont été exclues des étapes de prévention et d'intervention.

Au terme du bilan de cette première décennie d'application de ces nouvelles dispositions, tous et toutes s'entendent pour dire que les personnes qui portent plainte pour harcèlement psychologique le payent très cher sur le plan personnel, social et matériel. Le processus qu'elles doivent traverser s'avère être ardu, long et n'offre aucune garantie. L'importance d'agir en amont des problèmes apparaît d'autant plus primordiale que cette situation se perpétue au détriment des travailleuses et travailleurs, de leur santé, de la productivité en milieu de travail et de la société en général.

Le traitement actuel du harcèlement psychologique s'effectue sur la base du comportement d'une personne vis-à-vis d'une autre. Or, toutes les recherches démontrent que ce traitement n'offre pas un portrait complet de la situation. Les conflits pouvant mener au harcèlement découlent de l'organisation du travail, de dynamiques de groupe, de rapports de pouvoir, du vécu personnel des gens, et de la difficulté à gérer les relations humaines, souvent par manque de formation des gestionnaires. Les syndicats et le personnel n'ont pas le pouvoir d'intervenir sur le milieu de l'emploi et l'organisation du travail. Les instances syndicales se trouvent toutefois dans une position privilégiée pour accomplir leurs mandats d'éducation et de sensibilisation, défendre les intérêts collectifs et individuels des travailleurs et travailleuses, et soutenir la recherche de solutions adaptées au milieu de travail et au contexte global.

Les contraintes et les limitations structurelles du processus de grief viennent s'ajouter à un cadre législatif déjà fort lourd et complexe. Alors que le contexte de syndicalisation complexifie l'exercice du recours, il contribue aussi à le soutenir lorsque de bonnes conditions sont réunies. La présente recherche a permis d'identifier certaines lacunes inhérentes au système et de saisir différentes opportunités où l'amélioration est possible et souhaitable. Les recommandations qui suivent s'inscrivent dans la perspective de travaux futurs menés par Action travail des femmes et ses partenaires. Elles visent une meilleure défense des droits collectifs des femmes dans les secteurs majoritairement masculins et syndiqués.

RECOMMANDATIONS

Recommandations pour accroître la promotion et la défense de droits des personnes salariées :

- Uniformisation des contenus des conventions collectives en regard des dispositions pour contrer le harcèlement psychologique.
- Obligation d'inclure dans le contenu explicite de la convention collective les dispositions relatives au harcèlement psychologique et les délais spécifiques de la loi en matière de recours.
- Intervention politique pour une modification de la Loi sur les normes du travail en vue d'intégrer des mesures et des mécanismes obligatoires de prévention, dont, en priorité, la constitution de comités paritaires chargés de la prévention de la violence en milieu de travail. Le modèle pourrait s'inspirer de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et s'appuyer sur des données économiques démontrant l'impact du harcèlement psychologique sur le taux de productivité et le rendement au travail.
- Amélioration et uniformisation de la formation en matière de harcèlement psychologique des personnes affectées à la délégation syndicale, mais aussi en matière de mixité en emploi, de discrimination systémique et de prévention des conflits de travail.
- Élaboration d'un cadre unifié d'intervention spécifique en contexte syndical afin d'assurer une offre de services plus homogène et plus conforme à des standards déontologiques élevés (prévoir des dispositions en matière de confidentialité, de conflits d'intérêts, de double représentation, etc.).
- Embauche au sein des organisations syndicales d'une personne ressource anonyme et impartiale dont le mandat consisterait à accueillir et à orienter les signalements et les plaintes en matière de violence interpersonnelle, de harcèlement et de discrimination.
- Sensibilisation de la part du ministère du Travail à la problématique de la division sexuelle du travail et de la violence en milieu de travail.
- Abolition de l'immunité des employeurs en matière de dommages en cas de lésion professionnelle.
- Réalisation d'une recherche statistique des données en matière de recours pour harcèlement psychologique dans les milieux syndiqués afin d'obtenir un portrait global de la situation.
- Organisation d'un colloque intersyndical portant sur la question du harcèlement psychologique dans les milieux syndiqués, à l'instar de celui organisé par la Commission des normes du travail à l'occasion des 10 ans des dispositions sur le harcèlement psychologique de la Loi sur les normes de travail.
- Création d'un forum unique où les mêmes recours seront exercés par des personnes syndiquées et non syndiquées.

EXTRAITS DE TEXTES DE LOI TRAITANT DU HARCÈLEMENT

- Loi sur les normes du travail, L.R.Q., c. N -1.1, art. 81.18, 81.19 et 81.20

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.

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.

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.

[...]

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. Ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié;
2. Ordonner à l'employeur de payer au salarié une indemnité jusqu'à un maximum équivalant du salaire perdu;
3. Ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement;
4. Ordonner à l'employeur de verser au salarié des dommages et intérêts punitifs et moraux;
5. Ordonner à l'employeur de verser au salarié une indemnité pour perte d'emploi;
6. Ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique requis pour le salarié, pour une période raisonnable qu'elle détermine;
7. Ordonner la modification du dossier disciplinaire du salarié victime de harcèlement psychologique.

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

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

- **Charte des droits et libertés de la personne du Québec, L.R.Q., c. C-12, art. 1, 4, 10, 10.1, 46**

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

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

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

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

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

46. 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.

- **Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64, art. 1457, 1463 et 2087**

1457. Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel.

Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde.

1463. Le commettant est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses préposés dans l'exécution de leurs fonctions; il conserve néanmoins un recours contre eux.

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.

- **Code criminel, L.R.C. (1985), c. C-46, art. 264**

264. (1) Il est interdit, sauf autorisation légitime, d'agir à l'égard d'une personne sachant qu'elle se sent harcelée ou sans se soucier de ce qu'elle se sente harcelée si l'acte en question a pour effet de lui faire raisonnablement craindre – compte tenu du contexte – pour sa sécurité ou celle d'une de ses connaissances.

Constitue un acte interdit aux termes du paragraphe (1), le fait selon le cas, de :

- (a) suivre cette personne ou une de ses connaissances de façon répétée;
- (b) communiquer de façon répétée, même indirectement, avec cette personne ou une de ses connaissances;
- (c) cerner ou surveiller sa maison d'habitation ou le lieu où cette personne ou une de ses connaissances réside, travaille, exerce son activité professionnelle ou se trouve;
- (d) se comporter de manière menaçante à l'égard de cette personne ou d'un membre de sa famille.

BIBLIOGRAPHIE

ACTION TRAVAIL DES FEMMES (ATF). *Bilan des États généraux de la main-d'oeuvre féminine dans les secteurs majoritairement masculins*, avril 2013.

AU BAS DE L'ÉCHELLE. *Contrer le harcèlement psychologique au travail : une question de dignité*, Montréal, avril 1998.

AU BAS DE L'ÉCHELLE. *Le recours contre le harcèlement psychologique au travail : Cinq ans plus tard, où en sommes nous?* Montréal, juin 2009.

AUBÉ, Isabelle, Rachel COX et Katherine LIPPEL. *La protection juridique des droits fondamentaux et de la santé mentale au travail*, JurisClasseur Québec, Collection Thema, 2012.

BEEMAN, Jennifer. *La mixité au travail, un défi d'égalité*, Rapport de la stratégie concertée : pour en finir avec la division sexuelle du travail, Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail, Montréal, 2011. http://bv.cdeacf.ca/CF_PDF/152609.pdf

BEEMAN, Jennifer. *Quand la détermination ne suffit pas : la situation des travailleuses de la construction au Québec*. Rapport de recherche, Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail, Montréal, octobre 2012. http://www.ciaft.qc.ca/docs/RAPPORT_26oct_F_CONST.pdf

BELZILE, Cathy et Véronique CARON. « Profil des salariés ayant déposé une plainte pour harcèlement psychologique. » *Le harcèlement psychologique au travail, 2004-2014 : De la prévention à la résolution*. Commission des normes du travail, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 167-202.

BRIÈRE, Jean-Yves. « Harcèlement psychologique : difficultés et embûches. » *Le harcèlement psychologique au travail, 2004-2014 : De la prévention à la résolution*. Commission des normes du travail, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 167-202.

BRISSON, Chantal. « La santé au travail et la convention collective », *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 36, n° 1, 1981, p. 152-178, <http://www.erudit.org/revue/ri/1981/v36/n1/029130ar.html?vue=resume>

BRUN, Jean-Pierre, Evelyn KEDL. *Portrait et analyse de plaintes déposées pour harcèlement psychologique au travail à la Commission des normes du travail*, Université Laval, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail, 2006. <http://www.cgsst.com/stock/fra/doc285-938.pdf>

CHICHA, Marie-Thérèse et CHAREST, Éric. *L'accès à l'égalité en emploi pour les minorités visibles et les immigrants : l'importance d'un engagement collectif*. Montréal, École des relations industrielles, Université de Montréal, 2006.

CHICHA, Marie-Thérèse et CHAREST, Éric. *Le Québec et les programmes d'accès à l'égalité : Un rendez-vous manqué? : Analyse critique de l'évolution des programmes d'accès à l'égalité depuis 1985*. Montréal, Université de Montréal, Québec, École nationale d'administration publique, Avril 2013.

COMITÉ AVISEUR FEMMES EN DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE. *J'y suis... j'y reste! De ma formation... au marché du travail*, 2003. http://bv.cdeacf.ca/CF_PDF/2005_05_0552.pdf

COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE. *L'accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement*, Ottawa, octobre 2013. http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf

COMMISSION DE LA CONSTRUCTION DU QUÉBEC. *Consultation élargie visant le renouvellement du programme d'accès à l'égalité des femmes dans l'industrie de la construction (PAEF). Rapport de consultation – Collecte et analyse des points de vue*, Services conseil, février 2014. http://www.ccq.org/~media/PDF/DossierFemmes/Rapport_Consultation_PAEF8.pdf.ashx

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL (CRT). *Le Devoir syndical de juste représentation*. Publications Gouvernement du Québec, 2014. http://www.crt.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/fichiers/Sections_contenu/Documents_informat ion/DevoirRepresentationExplic_20101105.pdf

CONSEIL D'INTERVENTION POUR L'ACCÈS DES FEMMES AU TRAVAIL. *La mixité au travail une utopie?* Actes du colloque participatif sur les femmes dans les métiers majoritairement masculins, tenu à Montréal les 28 et 29 avril 2011, Montréal, avril 2013. http://www.ciaft.qc.ca/docs/ACTES_WEB.pdf

CONSEIL DES MONTRÉALAISES. *Col bleu, un emploi pas toujours rose!*, juin 2013.

COX, Rachel. « Harcèlement psychologique au travail : entre psychologisation et victimisation | Étude de la jurisprudence arbitrale québécoise », *Droit et société*, 2012/2, n° 81, p. 343-364. <http://www.cairn.info/revue-droit-et-societe-2012-2-page-343.htm>

CSN, CSQ, FTQ, CINBIOSE et ASC-UQAM. *Agir pour contrer la banalisation de la violence en milieu de travail*, Montréal, 2000.

DESFONDS, Michelle, Marie-Claude MORIN. *Harcèlement psychologique en milieu de travail syndiqué : Point de vue syndical sur l'application des lois*, Communication présentée à la 6^e Conférence internationale sur le harcèlement psychologique au travail, tenue à Montréal du 4 au 6 juin 2008, CSQ, Service des relations du travail. http://www.lacsq.org/fileadmin/user_upload/csq/documents/documentation/sante_securite/harcelement_psychologique_au_travail/harcelement_psychologique_milieu_travail_syndique.pdf

DUGRÉ, Geneviève. *Travailleuses de la construction*, Les Éditions du remue-ménage, Montréal, 2012.

DUMONT, Geneviève. *Une mixité en chantier. Les femmes dans les métiers de la construction*, Conseil du statut de la femme, mars 2013.

FEMMES REGROUPEES EN OPTIONS NON TRADITIONNELLES (FRONT). *Construire avec Elles*, Rapport de recherche, 2008.

FEMMES REGROUPEES EN OPTIONS NON TRADITIONNELLES (FRONT). «*Déconstruire les préjugés*» - *Femmes et syndicat : des outils nécessaires. 2010-2012 L'intérêt et l'implication des travailleuses de l'industrie de la construction envers le syndicalisme au Québec*. Rapport de recherche publié en partenariat avec L'inter-syndicale, CSQ, SQC, CSN, FTQ et le Service à la collectivité de l'UQAM, Avril-Mai 2012.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. Projet de loi no 143, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législative, Assemblée nationale, deuxième session, 36^e législature, Éditeur officiel du Québec, 2002.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Rapport du Comité Interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, Ministère du Travail du Québec, 14 mai 2001.

GRÉGOIRE, Simon, L. COURNOYER et UQAM. *La construction du choix de carrière des filles. Pourquoi les filles demeurent moins enclines que les garçons à opter pour les emplois de la construction?*, Rapport de recherche, Femmes regroupées en options non traditionnelles et UQAM, 2013.

HIRIGOYEN, Marie-France. *Prévenir et gérer le harcèlement moral au travail*, Conférence prononcée dans le cadre des conférences-compétences de la Chaire en gestion des compétences, ESG, UQAM, 2 mai 2005.

http://www.travail.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/Documents/normes_travail/harcelement_psychologique/comite_hpsy.pdf

JARVIS, Dominique et Solange PRONOVOST. « La prévention du harcèlement : trois stratégies pour agir à la source. » *Le harcèlement psychologique au travail, 2004-2014 : De la prévention à la résolution*. Commission des normes du travail, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 49-78.

JAUVIN, Nathalie. *Recension documentaire sur la violence au travail*, 1999. <http://www.csssvc.qc.ca/telechargement.php?id=5>

LAFLAMME, Anne-Marie, Jennifer NADEAU. *Le harcèlement psychologique au travail : une atteinte à la santé ou à la dignité de la personne?*, XIX^e conférence des juristes de l'État, 2011. <http://www.editionsyvonblais.com/product-detail/conference-des-juristes-de-letat-2011/>

LAFLAMME, Anne-Marie. *La protection de la santé mentale: partie intégrante du régime de santé et de sécurité du travail?* Conférence donnée à la Faculté de droit, Université du Québec à Ottawa, Gatineau, 20 juin 2012.

LEDoux, Elise et Denys DENIS. *Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de SST (EQCOTESST)*, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, 2011. <http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-691.pdf>

LEGAULT, Marie-Josée. « Violence auprès des femmes dans les secteurs d'emploi non traditionnellement féminins et indemnisation », *Pistes*, vol. 3, n^o 1, mai 2001. <http://pistes.revues.org/3804?lang=en>

LIPPEL, Katherine, Rachel COX. « Invisibilité des lésions professionnelles et inégalités de genre : le rôle des règles et pratiques juridiques », *Santé au travail : Approches critiques*, sous la direction de Annie Thébaud-Mony, Véronique Daubas-Letourneux, Nathalie Frigul et Paul Jobin, La Découverte, Paris, 2012, 153-179.

LIPPEL, Katherine, Diane DEMERS. « Le harcèlement sexuel au travail : la rencontre du droit et de la santé au travail et du droit de la personne », *Femmes et Droit / Canadian Journal of Women and the Law*, 12 (1), 2000, p. 32-65.

- LORIOU, Marc. « Les ressorts de la psychologisation des difficultés au travail. Une comparaison entre infirmières, policiers et conducteurs de bus », *Cahiers de recherche sociologique*, n° 41-42, 2005, p. 191-208. <http://id.erudit.org/iderudit/1002466ar>
- MESSING, Karen, Katherine LIPPEL. « L'invisible qui fait mal. Un partenariat pour le droit à la santé des travailleuses », *Travail, genre et sociétés*, 2013/1, n° 29, p. 31-48. DOI : 10.3917/tgs.029.0031. <http://www.cairn.info/revue-travail-genre-et-societes-2013-1-page-31.htm>
- MESSING, Karen, Katherine LIPPEL. « Pourquoi devrait-on considérer le genre (et le sexe) quand on intervient en santé et en sécurité du travail ? », *L'intervention en santé et en sécurité du travail : pour agir en prévention dans les milieux de travail*, sous la direction de S. Montreuil S. Fournier et G. Baril-Gingras, Québec, Presses de l'Université Laval, coll. Santé et sécurité du travail, 2013, 195-220.
- MONTMINY, Karina. *Rapport de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse relatif à la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes - Période du 1^{er} janvier 2008 au 31 janvier 2014*, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, février 2014. http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Rapport_convention_elimination_discrimination_femmes.pdf
- NADEAU, Jennifer. *Le harcèlement psychologique en milieu de travail : l'accès difficile à l'indemnisation*, mémoire, maîtrise en droit, Université Laval, Québec, 2014. www.theses.ulaval.ca/2014/30569/30569.pdf
- PLOUFFE, Véronique. *Des parcours inspirants : portrait des femmes qui travaillent dans des professions majoritairement masculines dans la capitale-nationale*, Centre étape, Québec, 2010. <http://www.centre-etape.qc.ca/images/documents/Parcours-Inspirants-longue.pdf>
- PROVENCHER, J. *Statistiques sur les lésions attribuables au stress en milieu de travail, 2008-2011*, Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec, Direction de la comptabilité et de la gestion de l'information, Québec, 2013.
- RICHARD, Monique. *La médiation dans les cas de harcèlement psychologique en milieu syndiqué au Québec*, sous la direction générale des Relations du travail du ministère du Travail du Québec, conférence européenne de la médiation Bourg-la-Reine, Paris, 27-28 mai 2010. http://www.travail.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/Documents/info_travail/RichardM_conference.pdf
- ROSE, Ruth. *Les femmes et le marché du travail au Québec : portrait statistique*. Comité consultatif femmes en développement de la main-d'œuvre, Commission des partenaires du marché du travail du Québec, 2013.
- ROUSSEAU, Jean-François. *L'intégration des femmes dans les métiers de la construction : une responsabilité partagée. Guide d'accompagnement*, Centre d'intégration au marché de l'emploi, Sherbrooke, mai 2012. <http://cime-emploi.com/publications/lintegration-des-femmes-dans-les-metiers-de-la-construction-une-responsabilite-partagee/>

ROUSSEAU Sévère, Wendy et MICHAUD-LEPAGE, Marc-André. « Crise économique et harcèlement psychologique: points de vue de quelques spécialistes. » *Le harcèlement psychologique au travail, 2004-2014 : De la prévention à la résolution*. Commission des normes du travail, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 203-221.

SHEPPARD, Colleen. *Inclusive equality : The relational dimensions of systemic discrimination in Canada*, McGill-Queen's University Press, 2010.

SOARES, Angelo. *Quand le travail devient indécent: le harcèlement psychologique au travail*, Université du Québec à Montréal, École des sciences de la gestion, Département d'organisation et ressources humaines, 2002.

SOARES, Angelo. « La qualité de vie chez les membres de l'APTS, la CSN et la FIQ traditionnellement féminins et indemnisation », *Pistes*, vol. 3, n° 1, mai 2001. <http://www.pistes.uqam.ca/v3n1/articles/v3n1a3.htm>

STEVENS, Hélène. « Quand le psychologique prend le pas sur le social pour comprendre et conduire des changements professionnels », *Sociologies pratiques*, n° 17, 2008, p. 1-11.

UNION DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES ACCIDENTÉS DE MONTRÉAL. *Livre vert sur la réparation des accidents et maladies du travail. Vers une pleine réparation des lésions professionnelles*, consultation sur le régime de réparation des maladies et accidents du travail au Québec, 2013-2014. www.uttam.qc.ca/livre-vert/

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL. *Au CSSS Ahuntsic/Montréal-nord : la santé malade de la gestion*, École des sciences de la gestion, Département d'organisation et ressources humaines, mars 2010.