

Harcèlement psychologique au travail : le compte à rebours est presque terminé ...

Par Véronique Morin

À compter du 1^{er} juin 2004, de nouveaux recours existeront en matière de harcèlement psychologique au travail.

La possibilité imminente de ces recours incite tout employeur à mettre en place les mécanismes utiles afin de prévenir et régler toute situation de harcèlement psychologique au travail.

À l'aube de l'échéance du 1^{er} juin prochain, les employeurs seront-ils prêts? Nous suggérons un rappel des différentes mesures à prendre pour l'employeur voulant minimiser les possibilités de recours fondés sur les nouvelles dispositions de la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1, ci-après *LNT*).

Notion de harcèlement psychologique

Suivant l'article 81.18 de la *LNT*, le harcèlement psychologique se définira comme suit :

- une conduite vexatoire [ayant le caractère d'une vexation, c'est-à-dire une action de vexer, de maltraiter, de blesser, d'humilier, selon les dictionnaires];
 - se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes;
 - répétés; et
 - hostiles ou non désirés;
 - portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié; et
 - entraînant pour le salarié un milieu de travail néfaste.



Ce même article 81.18 de la *LNT* rappelle qu'une seule conduite grave peut constituer du harcèlement psychologique lorsque cette conduite porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qu'elle produit un effet nocif **continu** pour le salarié.

Dans l'appréciation de cette notion de harcèlement psychologique, les conventions collectives et les politiques d'entreprises peuvent également être pertinentes pour déterminer, par exemple, les engagements des parties d'assurer un milieu de travail sain et harmonieux.

En matière de harcèlement, chaque situation devra être appréciée à la lumière des circonstances qui lui sont propres. Différents éléments peuvent ainsi être pris en considération, qu'ils soient objectifs (par exemple : la nature, l'intensité et la gravité de la conduite) ou subjectifs (les refus exprimés par la personne visée, les effets ressentis par celle-ci, etc).

Les comportements suivants peuvent constituer une manifestation de harcèlement psychologique :

- empêcher une personne de s'exprimer;
- critiquer le travail ou la vie privée d'une personne;
- menacer verbalement ou par écrit une personne;
- refuser le contact avec une personne ou ignorer sa présence;
- isoler une personne ou déconsidérer celle-ci auprès de ses collègues;
- contraindre une personne à un travail humiliant;
- ne plus confier de travail à une personne;
- contraindre une personne à des tâches totalement inutiles et/ou absurdes;
- mettre en doute les compétences d'une personne;
- injurier une personne en utilisant des termes obscènes ou dégradants;
- harceler administrativement ou contrôler de manière excessive le travail d'une personne;
- remettre en question ou contester les décisions d'une personne;



LAVERY, DE BILLY

AVOCATS

Par ailleurs, toute situation désagréable pour un salarié ne constitue pas automatiquement une manifestation de harcèlement psychologique et notamment, dans les circonstances suivantes :

- utilisation légitime (non discriminatoire, non arbitraire ou non abusive) des droits de gérance ou de direction en cas de promotion, rétrogradation, suspension, etc.;
- évaluation normale et courante du rendement, des absences ou de la discipline au travail à l'égard des salariés;
- expression d'un désaccord ou d'opinions raisonnables bien que divergentes.

Dans un dossier dans lequel nous agissions, une sentence arbitrale récente a reconnu le droit de gérance de l'employeur et permis l'exercice de celui-ci sans discrimination, arbitraire ou abus de pouvoir, le tout ne constituant pas une manifestation de harcèlement psychologique¹:

« Si le législateur a senti le besoin d'établir dans la Loi sur les normes du travail une section accordant un recours au salarié victime de harcèlement psychologique, on aurait tort de l'étendre à toute situation dans laquelle un employeur peut légitimement intervenir dans son droit de gérance du moment que cette intervention se fasse pour le bien-être de l'organisation ou pour amener un employé à agir correctement. »
(paragraphe 109 de la sentence)

Droits et obligations du salarié et de l'employeur

Avec l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la *LNT* à compter du 1^{er} juin 2004, tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. En contrepartie de ce droit, l'employeur doit prendre les moyens raisonnables afin d'assurer la prévention et

la cessation du harcèlement psychologique en milieu de travail (article 81.19 de la *LNT*).

Bien que l'employeur n'ait pas une obligation de résultat, différents moyens s'imposent quant à la prévention, la gestion des plaintes et la résolution de celles-ci.

En contexte syndiqué, il est permis de penser que cette obligation de moyens ne s'impose pas exclusivement à l'employeur, mais également au syndicat. Un salarié pourra désormais déposer une plainte devant la Commission des relations du travail suivant l'article 47.3 du *Code du travail* lorsqu'il croit avoir été victime de harcèlement psychologique, mais allègue que son syndicat a agi de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire, ou a fait preuve de négligence grave à son endroit de telle sorte qu'il soit autorisé à déposer un grief.

Nouvelles modalités de recours

Les dispositions de la *LNT* permettront un recours à l'égard d'une conduite de harcèlement psychologique dans les quatre-vingt-dix (90) jours de la dernière manifestation de cette conduite.

Que la victime soit syndiquée ou non, elle pourra ainsi tenter un recours à compter du 1^{er} juin 2004 sur la base des nouvelles dispositions de la *LNT* en alléguant des faits survenus dans les quatre-vingt-dix (90) jours précédant cette date du 1^{er} juin prochain.

Tout salarié syndiqué doit généralement exercer ses recours suivant la convention collective. Malgré les dispositions de celle-ci, un employé syndiqué pourrait toutefois déposer un grief dans les quatre-vingt-dix (90) jours des derniers faits qu'il entend alléguer comme constituant du harcèlement psychologique à son endroit (articles 81.20 et 123.7 de la *LNT*).

Que la présumée victime soit syndiquée ou non, différents remèdes s'offrent à elle et peuvent être ordonnés à l'employeur, selon le cas, par un arbitre de grief ou la Commission des relations du travail (article 123.15 de la *LNT*), incluant notamment ce qui suit :

- réintégration;
- versement d'une indemnité jusqu'à un maximum équivalant au salaire perdu;
- mise en place de moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement psychologique;
- versement de dommages et intérêts punitifs et moraux;
- versement d'une indemnité pour perte d'emploi;
- financement du soutien psychologique requis pour une période raisonnable à être déterminée;
- modification du dossier disciplinaire de la victime.

Le décideur concerné (arbitre de griefs ou Commission des relations du travail) peut réserver sa juridiction quant au versement de certaines indemnités ou quant au financement d'un soutien psychologique lorsqu'une réclamation apparaît possible suivant la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., chapitre A-3.001), parce que la victime pourrait souffrir d'une lésion professionnelle (maladie) à la suite de la situation de harcèlement psychologique alléguée. L'existence de cette lésion ferait en sorte que différents tribunaux pourraient avoir juridiction, sans toutefois permettre que la victime puisse être doublement indemnisée (article 123.16 de la *LNT*).

¹ *Union des routiers, brasseries, liqueurs douces et ouvriers de diverses industries, local 1999 et La Brasserie Labatt Itée*, M^e Marcel Morin, arbitre, 16 février 2004; M^e Sylvain Bailly, procureur syndical et M^e Véronique Morin, procureur patronal.



Véronique Morin est membre du Barreau du Québec et se spécialise en droit du travail.

Politique de prévention et d'intervention en cas de harcèlement psychologique

Un employeur doit prendre les moyens raisonnables pour répondre au droit de tout employé à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Ces moyens peuvent non seulement prévenir le harcèlement psychologique au travail, mais également diminuer les risques de recours et la responsabilité de l'employeur.

Un employeur doit ainsi être capable de mettre en preuve les mesures qu'il a adoptées et appliquées afin de promouvoir un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et permettre un traitement efficace des dénonciations et plaintes.

Le contenu d'une politique de prévention et d'intervention en cas de harcèlement psychologique varie d'un employeur à l'autre et notamment, suivant les structures internes et l'organisation du travail existantes, afin de couvrir toutes les situations possibles de harcèlement psychologique (activités de services ou manufacturières, relations fréquentes des salariés avec la clientèle ou des fournisseurs de l'entreprise, présence de cadres supérieurs ou intermédiaires, de contremaîtres, de superviseurs, etc.).

Une politique devrait du moins contenir les éléments suivants et préciser leurs modalités :

- expression claire des objectifs de l'employeur quant à la prévention du harcèlement psychologique au travail et notamment, en assurant la formation et la sensibilisation des salariés et des cadres ainsi que la mise en place de mécanismes permettant la dénonciation du harcèlement psychologique et une intervention rapide à la suite de cette dénonciation, pour faire cesser la situation de harcèlement psychologique;

- mécanismes de diffusion régulière de la politique et de ses objectifs auprès de tous les membres de l'entreprise (direction, cadres, salariés, etc.) et indication à chacun de ces membres qu'il sera également appuyé dans l'éventualité où il fait l'objet de harcèlement psychologique de la part de tiers (clients, sous-traitants, fournisseurs de l'entreprise) dans le cadre ou à l'occasion de sa prestation de travail;
- identification des obligations du syndicat et de ses représentants et notamment, quant à la collaboration et l'implication du syndicat et de ses membres auprès des différentes instances prévues par la politique et quant aux moyens raisonnables devant être pris afin de prévenir et faire cesser rapidement toute conduite constatée et pouvant constituer du harcèlement psychologique;
- encouragement auprès de tout employé victime ou témoin d'une situation de harcèlement psychologique à dénoncer celle-ci ou à entreprendre les démarches nécessaires afin qu'elle ne cesse;
- définition de la notion de harcèlement psychologique, celle-ci devant être notamment distinguée des situations de discrimination, d'agression, de violence ou d'abus de pouvoir (tout employeur devra être diligent et vérifier que la politique à être adoptée en matière de harcèlement psychologique ne regroupe pas des situations ou mécanismes de prévention ou de traitement déjà visés par des politiques d'ores et déjà adoptées en matière de discrimination, d'agression ou de violence au travail);
- identification des responsabilités de l'employeur et des syndicats ou autres représentants des employés;
- expression claire de l'intention de l'employeur de sanctionner des comportements démontrés de harcèlement psychologique et notamment, par des mesures disciplinaires;
- principe de confidentialité au niveau des mécanismes d'intervention et de traitement des plaintes;
- interdiction de représailles envers toute personne formulant une plainte à l'égard d'une situation de harcèlement psychologique ou dénonçant cette situation;
- identification des responsabilités des différents intervenants (supérieur immédiat, comité de gestion des plaintes, comité SST, gestionnaire en ressources humaines, etc.);
- étapes d'intervention quant à une situation de harcèlement psychologique (enquête, mesures intérimaires, règlement du conflit, programme d'aide aux employés, etc.);
- processus applicable en cas de dénonciation ou de dépôt d'une plainte formelle de harcèlement psychologique, pour les fins du traitement de celle-ci et en prévision de la décision à être rendue.

Recommandations

Avant le 1^{er} juin 2004, il est essentiel pour tout employeur de veiller à la préparation, à l'adoption et à la mise en application d'une politique de prévention et d'intervention en cas de harcèlement psychologique. Cette politique doit être rapidement diffusée auprès de tous les employés de l'organisation.

En outre, tout employeur avisé devrait s'assurer de régler toute situation impliquant potentiellement du harcèlement psychologique avant le 1^{er} juin 2004 : à cette date du 1^{er} juin prochain, un employé pourrait se plaindre de faits survenus dans les quatre-vingt-dix (90) jours précédents et pouvant constituer, suivant ses allégations, du harcèlement psychologique au travail.

À compter du 1^{er} juin 2004, le travail n'est pas terminé.



Les employeurs doivent s'assurer de diffuser régulièrement la politique adoptée en matière de harcèlement psychologique, tant auprès de leurs employés, mais également auprès des différents intervenants, qu'il s'agisse de consultants, de sous-traitants ou de clients.

En effet, l'expression claire d'une politique « *tolérance zéro* » et le maintien d'un comportement cohérent de l'employeur favoriseront non seulement la prévention de situations ou de plaintes de harcèlement psychologique, mais également permettront à l'employeur de présenter des moyens de défense convaincants et efficaces si un recours devait être exercé.

Au lendemain du 1^{er} juin 2004, un employeur peut encore exercer ses droits de gérance. Il devra toutefois s'assurer de traiter de façon équitable, uniforme et raisonnable tous et chacun de ses employés de manière à ce qu'aucun ne puisse prétendre souffrir d'un traitement distinct, discriminatoire, déraisonnable ou abusif. Dans la mesure où l'employeur fait enquête à l'égard d'une situation dénoncée de manière objective et complète, en consultant au dossier les faits et motifs justifiant toute décision qu'il pourrait être appelé à

prendre à l'égard d'un employé (probation, autorisation d'absence, déplacement, promotion, mesures administratives, mesures disciplinaires, etc.), cet employé pourrait tenter de prétendre à une situation de harcèlement psychologique, mais l'employeur sera en mesure de se défendre et expliquer sa décision.

Véronique Morin
(514) 877-3082
vmorin@lavery.qc.ca

Vous pouvez communiquer avec les membres suivants du groupe Droit du travail et de l'emploi pour toute question relative à ce bulletin.

À nos bureaux de Montréal

Pierre L. Baribeau
Jean Beauregard
Monique Brassard
Denis Charest
Michel Desrosiers
Jocelyne Forget
Mathieu Fortier
Philippe Frère
Alain Gascon
Michel Gélinas
Isabelle Gosselin
Jean-François Hotte
France Legault
Guy Lemay
Carl Lessard
Dominique L'Heureux
Josiane L'Heureux
Catherine Maheu
Isabelle Marcoux
Véronique Morin
Marie-Claude Perreault
Érik Sabbatini

À nos bureaux de Québec

Eve Beaudet
Pierre Beaudoin
Claude Larose
Marie-Hélène Riverin
Madeleine Roy

À nos bureaux de Laval

Pierre Daviault
Gilles Paquette
René Paquette

Montréal

Bureau 4000
1, Place Ville Marie
Montréal (Québec)
H3B 4M4

Téléphone :
(514) 871-1522
Télécopieur :
(514) 871-8977

Québec

Bureau 500
925, chemin Saint-Louis
Québec (Québec)
G1S 1C1

Téléphone :
(418) 688-5000
Télécopieur :
(418) 688-3458

Laval

Bureau 500
3080, boul. Le Carrefour
Laval (Québec)
H7T 2R5

Téléphone :
(450) 978-8100
Télécopieur :
(450) 978-8111

Ottawa

Bureau 1810
360, rue Albert
Ottawa (Ontario)
K1R 7X7

Téléphone :
(613) 594-4936
Télécopieur :
(613) 594-8783

Site Web

www.laverydebilly.com

Droit de reproduction réservé. Ce bulletin destiné à notre clientèle fournit des commentaires généraux sur les développements récents du droit. Les textes ne constituent pas un avis juridique. Les lecteurs ne devraient pas agir sur la seule foi des informations qui y sont contenues.