



M^{re} Dominique Lebeuf, CRIA
LL.B., D.E.Sp.
Avocate et conseillère en SST

Le harcèlement au travail : comment le prévenir ou y remédier?

Quels sont les types de harcèlement? À quels recours s'expose un employeur impliqué dans cette situation complexe? Comment peut-il améliorer ses pratiques de gestion afin de répondre à ses obligations légales? Voilà ce que nous verrons dans cet article.

1. Voir : www.newswire.ca/fr/news-releases/la-commission-des-normes-du-travail-souligne-dix-ans-de-pratique-en-harcèlement-psychologique--les-employeurs-doivent-intervenir-pour-mieux-le-prévenir-514447821.html [en ligne] (janvier 2018)

2. Piché et Maison Mikana, 2014 CanLII 76292 (QC CRT). Ajavon et Maison Marguerite de Montréal inc., 2015 QCCRT 224.

3. Emmanuelle Gril, Journal du Barreau, *Les multiples visages du harcèlement*, sept. 2017, p 34 et ss.

4. Statistiques sur les lésions attribuables à la violence en milieu de travail 2012-2015, CNESST, 31 juillet 2017.

5. CDPQ, art. 10. Voir www.cdpq.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/pratiques/Pages/harcèlement.aspx [en ligne] (janvier 2018)

6. Entre autres, art 51, LSST; Charte canadienne des droits et libertés; Charte des droits et libertés du Québec, art. 1, 2, 3, 4, 10, 10.1, 46; Code civil du Québec, art. 3, 2087.

7. Bangia c. Nadler Danino S.E.N.C., 2006 QCCRT 419; Beaulieu et 9015-6308 Québec inc., 2017 QCTAT 5777. Voir aussi 2017 QCTA 878; SOQUJ AZ-51448979, paragr. 599 et ss.

8. 2006 CanLII 91865 (QC SAT).

9. 2016 QCCA 879.

10. Voir Dalpé-Claes et École secondaire Marcellin-Champagnat, 2016 QCTAT 5873, paragr. 101. Guimond c. Union canadienne des Moniales de l'Ordre de Sainte-Ursule - Les Ursulines, 2017 QCTAT 5543. Le harcèlement psychologique au travail, revue de jurisprudence 2016, Sylvie Théoret, SOQUJ, 16 mars 2017. Harcèlement au travail : bienvenue dans l'ère de tolérance zéro, M^{re} St-Pierre Plamondon, Droit-inc. 2017-10-26.

11. 2016 CanLII 30521 (QC SAT).

12. Ajavon c Maison Marguerite de Montréal inc., 2015 QCCRT 224. Petllina et Solumech inc., 2017 QCTAT 5636.

13. Arrêt Janzen, 1989 CanLII 97 (CSC).

14. Arrêt Schrenk, 2017 CSC 62, paragr. 89.

Depuis l'automne dernier, de nombreuses situations de harcèlement sexuel ou d'inconduite sexuelle présumées ont fait l'objet de l'actualité. Elles nous démontrent à quel point le milieu de travail et les victimes présumées – et même le public – peuvent être atteints par le harcèlement.

Toutefois, le harcèlement est-il limité au harcèlement sexuel? Assurément, non!

En effet, en 2014, une étude de la Commission des normes du travail a permis de « distinguer les formes de harcèlement psychologique les plus fréquentes »¹ que voici :

- 46 % usage inapproprié de la discipline²
- 26 % harcèlement de groupe – *mobbing*
- 12 % intimidation – *bullying*
- 10 % violence physique ou verbale
- 7 % harcèlement sexuel

L'on voit donc que le harcèlement est loin d'être limité au harcèlement sexuel et qu'il comporte de multiples visages³. Il s'agit bien d'une forme de violence⁴ et d'une situation intolérable en milieu de travail. De plus, des motifs interdits de harcèlement se retrouvent à la Charte des droits et libertés⁵.

DÉFINITION

Plusieurs lois touchent le harcèlement⁶. Parmi celles-ci, la Loi sur les normes du travail (LNT) donne une définition éclairante à l'article 81.18.

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.

« La conduite vexatoire doit s'apprécier de façon objective en fonction de la personne raisonnable, normalement diligente et prudente, placée dans les mêmes circonstances. »⁷ Et la situation doit être évaluée globalement. De plus, la perception individuelle n'est pas le critère déterminant ni les traits de personnalité paranoïdes ou de victimisation⁸.

Diverses situations peuvent créer des frictions, mais ne seraient pas, à première vue, du harcèlement, comme des rapports sociaux difficiles ou des situations conflictuelles ou une politique exigeante de justifier une absence reliée à certains diagnostics⁹.

De même, exiger qu'un employé porte ses équipements de protection individuelle ou respecte les règles de santé-sécurité n'est pas du harcèlement. Ainsi, il ne faut pas confondre le harcèlement avec le droit de gérance de l'employeur, en autant que son exercice soit normal et légitime¹⁰.

Des propos dénigrants, des tentatives de saper la compétence d'une employée ou une évaluation annuelle défavorable, entre autres, ont par ailleurs amené l'arbitre à conclure à l'existence de harcèlement dans l'affaire Michèle A Dupont¹¹.

De même, le harcèlement fut établi dans l'affaire Ajavon¹² où « le processus disciplinaire était vicié dès le départ, où l'on ne cherche pas à recueillir toute l'information pertinente. On ignore la version des faits et le point de vue de la plaignante ainsi que les éléments factuels qui peuvent lui être favorables. » (Paragr. 144)

« Son travail a été injustement critiqué et ses conditions de travail en ont été affectées. [...] L'évaluation du rendement de la plaignante démontre clairement [...] le peu de considération que l'équipe de direction accorde à son travail et au respect de ses conditions de travail. La situation n'est pas le résultat d'un conflit de personnalités, mais de l'utilisation déraisonnable du droit de gérance. » (Paragr. 187, 189)

HARCÈLEMENT SEXUEL

Le harcèlement sexuel fait partie d'emblée du harcèlement. La Cour suprême a défini le harcèlement sexuel dans l'affaire Janzen¹³, « [...] de manière non exhaustive comme incluant la conduite de nature sexuelle non sollicitée qui a un effet défavorable sur le milieu de travail ou qui a des conséquences préjudiciables en matière d'emploi pour les victimes du harcèlement. » [...] L'essentiel consiste à savoir si ce harcèlement a [...] un effet préjudiciable sur le milieu de travail du plaignant. »¹⁴

Dans l'affaire Janzen, le tribunal précise :

« Le harcèlement sexuel en milieu de travail est un abus de pouvoir tant économique que sexuel. Le harcèlement sexuel est une pratique dégradante, qui inflige un grave affront à la dignité des employés forcés de le subir. En imposant à un employé de faire face à des gestes sexuels importuns ou à des demandes sexuelles explicites, le harcèlement sexuel sur le lieu de travail est une atteinte à la

dignité de la victime et à son respect de soi, à la fois comme employé et comme être humain.

[...] Une caractéristique que les victimes ont généralement en commun est leur vulnérabilité à l'égard de sanctions économiques réelles ou de menaces de sanctions. »

Toutefois, le critère économique n'est pas déterminant, car le harcèlement peut se produire, entre autres, entre collègues.

« Le harcèlement sexuel englobe également les situations dans lesquelles les demandes sexuelles sont imposées à des employés qui s'y opposent ou dans lesquelles les employés doivent endurer des gestes, des propositions et des commentaires déplacés de nature sexuelle, sans qu'aucune rétribution économique tangible ne soit liée à la participation au comportement. » (Arrêt Janzen)

« Le harcèlement sexuel est une pratique de nature sexuelle qui compromet l'emploi d'un individu, a des effets négatifs sur l'exécution de son travail ou porte atteinte à sa dignité personnelle. Le harcèlement sexuel peut être flagrant comme les regards concupiscent, les attouchements, ou même l'agression sexuelle. Il peut être plus subtil et comprendre des insinuations sexuelles, des propositions de rendez-vous ou de faveurs sexuelles.» (Arrêt Janzen)

Par exemple, dans Thivierge et Ville de Thetford Mines¹⁵, un cadre avait procédé à des attouchements d'une employée et lui avait proposé un contact intime, refusés par celle-ci.

« [33] Son intention déclarée de s'amuser et non de vouloir harceler est peu pertinente et sa consommation d'alcool ne peut lui servir de défense, compte tenu de sa responsabilité de directeur et étant donné la preuve, notamment des textos, démontrant qu'il connaissait ou devait connaître la portée de ses gestes. [36] Son comportement laisse planer un doute sérieux sur la sincérité de sa lettre d'excuses [...] [37] Il ne réalise pas que son emploi de directeur implique des obligations lourdes de loyauté, de diligence et d'exemplarité. »

Son congédiement a été confirmé par le tribunal.

ÉTENDUE DE LA PROTECTION

Le 15 décembre 2017, la Cour suprême du Canada a précisé l'étendue de l'obligation de l'employeur dans l'arrêt Schrenk.

« Un employé est protégé contre la discrimination reliée ou associée à son emploi, y compris contre le harcèlement humiliant et dégradant en milieu de travail, qu'il ou elle se retrouve ou non dans une situation d'autorité »¹⁶.

Le harceleur¹⁷ peut donc être tout individu, du salarié à la haute direction, en incluant des membres du syndicat, ou encore, une personne extérieure à l'entreprise : sous-traitant, fournisseur, client, visiteur, etc.

Notons que l'intention de nuire n'est pas nécessaire pour que l'on conclue à l'existence de harcèlement.

OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR : PRÉVENIR ET AGIR

Un bel exemple des obligations générales de l'employeur se retrouve à l'article 81.19 de la LNT.



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.

L'employeur doit donc agir, avec efficacité et rapidité, que ce soit en vertu de la Loi sur les normes du travail ou de toute autre législation¹⁸. Une attitude de passivité n'a pas sa place¹⁹.

L'obligation de l'employeur est double : la prévention²⁰ et l'intervention pour faire cesser le harcèlement. Il est donc essentiel pour celui-ci de se doter d'une politique claire et de la transmettre à son personnel. Ne pas avoir de politique contre le harcèlement pourrait être interprété comme un manquement à l'obligation de prévention²¹. Toutefois, la simple adoption d'une politique est loin de suffire, car il ne s'agit que d'une première étape²².

La politique doit favoriser le règlement de la plainte et non être un parcours semé d'embûches. Dès réception de la plainte, l'employeur doit agir.

Une personne compétente, expérimentée et impartiale doit faire l'enquête auprès des personnes impliquées et la plainte ne doit pas être rejetée du revers de la main. La règle de preuve qui s'applique est celle de la prépondérance de preuve. Des facteurs de risques pourront aussi être identifiés. Dans l'intérim, en attendant le rapport final, des mesures d'apaisement pourraient être prévues, comme séparer les protagonistes du conflit.

Selon la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), parmi les erreurs les plus fréquentes commises par l'employeur²³ se retrouvent celles-ci :

- ne prendre en considération qu'une seule version des faits
- banaliser la situation
- ne pas faire d'enquête interne
- permettre que le plaignant soit ciblé comme étant le problème

L'employeur doit donc procéder à une réelle enquête et ne pas se fier aux déclarations du superviseur qui peut être le harceleur. De plus, il arrive que des informations inexacts lui soient transmises²⁴.

Si l'employeur agit efficacement et rapidement, le tribunal pourrait conclure qu'il a pris les moyens pour faire cesser le harcèlement²⁵.

CONSÉQUENCES ET RECOURS

Plusieurs recours légaux s'offrent aux présumées victimes (et peut-être même une action collective²⁶). Les recours peuvent s'exercer contre l'employeur ou l'auteur individuel du harcèlement.

15. 2017 QCTAT 135.

16. British Columbia Human Rights Tribunal c. Schrenk, 2017 CSC 62, juge Abella, paragr. 74. Voir motifs de la majorité paragr. 3.

17. Harcèlement au travail, tous sont concernés, Sylvie Hamelin, Travail et santé, mars 2017.

18. Les 5 conseils de Langlois contre le harcèlement, M^e Catherine Galardo, Droit-inc., 2017-11-06.

19. 2015 QCCRT 415.

20. 2017 QCTAT 3083.

21. Lachapelle-Welman et 3233430 Canada inc., 2016 QCTAT 3557. *Harcèlement psychologique, non seulement faire cesser mais prévenir*, Infolettre Le Corre Express, avril 2017.

22. 2015 QCCS 1136.

23. *Le harcèlement psychologique au travail. Parlons-en*. CNESST, janvier 2016, page 20.

24. Marcotte et Trois-Rivières (Ville de), 2015 QCCRT 607, paragr. 137, 139.

25. 2014 QCCRT 264, 2015 QCCRT 81.

26. 27 novembre 2017, dépôt de la demande d'autorisation à exercer une action collective de 10 millions de dollars contre M. Rozon (art. 571 et ss, C.p.c.), contestée.

suite à la page 12 ►

En raison de contraintes inhérentes au système légal, nous pouvons tous constater à quel point les victimes présumées utilisent les médias sociaux avec grand succès et efficacité²⁷. Il s'agit là d'une considération nouvelle qui dépasse largement le cadre légal auquel est confrontée une organisation. Cela a même un impact majeur et direct sur la réputation et la survie de la marque corporative.

Enfin, l'on peut s'interroger sur le fait que les personnes préfèrent procéder de la sorte plutôt que de communiquer avec leur employeur²⁸. Les raisons peuvent être multiples.

Ceci étant dit, légalement, le salarié pourra déposer sa plainte de harcèlement auprès des tribunaux, en fonction de son statut ou du type d'organisation pour laquelle il travaille.

ENTREPRISES DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE OU RÉGIES PAR DES LOIS FÉDÉRALES

Je vous réfère à l'article de Denis Dubreuil, page 18, qui traite du *Code canadien du travail*, son règlement afférent et du projet de loi C-65.

Ajoutons que la *Loi sur les relations de travail au Parlement* (canadien) sera modifiée elle aussi par ce projet de loi.

Enfin, le 8 janvier 2018, le fédéral a annoncé qu'il révisait sa politique d'attribution des subventions, afin de s'assurer que les entreprises respectent leurs obligations en la matière.

ENTREPRISES DE COMPÉTENCE PROVINCIALE

Les employés travaillant dans une entreprise de compétence provinciale peuvent s'adresser à la CNESST²⁹, afin de déposer un recours en vertu de la LNT dans les 90 jours de la dernière manifestation de harcèlement.

Ultimement, le Tribunal administratif du travail (TAT) sera appelé à décider. Il dispose d'un vaste pouvoir, incluant celui d'ordonner la réintégration ou d'octroyer des dommages punitifs ou moraux³⁰.

Toutefois, certaines personnes sont exclues totalement de l'application de la *Loi sur les normes du travail* sur ce point et doivent plutôt procéder autrement³¹. Elles peuvent alors déposer une poursuite civile et s'adresser aux tribunaux judiciaires. Elles peuvent aussi s'adresser à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, puis au Tribunal des droits de la personne³².

Quant à un salarié syndiqué, il peut déposer un grief qui sera entendu par un arbitre de griefs, en vertu de la convention collective qui lui est applicable. Les dispositions de la *Loi sur les normes du travail* à cet égard sont réputées faire partie de la convention collective³³.

Lorsque le harcèlement a des impacts sur la santé mentale ou physique, la personne peut déposer une réclamation pour lésion professionnelle auprès de la CNESST, en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*³⁴.

Si le plaignant a aussi déposé une plainte pour harcèlement auprès de la CNESST en vertu de la LNT, les deux recours seront joints devant le TAT qui tranchera sur l'ensemble du dossier (détermination de l'existence du harcèlement et de celle de l'existence d'une lésion professionnelle). Des limitations fonctionnelles pourront être émises concernant l'interdiction de travailler avec une personne en particulier³⁵.

LES ASSURANCES

Parallèlement à la réclamation à la CNESST et au traitement du dossier jusqu'au TAT, il est fréquent que le plaignant réclame des prestations à l'assureur en attendant une décision finale ou qu'il préfère déposer une réclamation à l'assurance plutôt qu'à la CNESST.

Dans l'affaire Dubé³⁶, la décision de l'assureur de refuser d'indemniser le plaignant fut renversée par la Cour du Québec.

[26] Le fait que cette maladie survienne à l'occasion d'un conflit de travail, ou par la faute alléguée de son employeur, ne peut être reproché au demandeur. C'est l'invalidité qui fait l'objet de la protection d'assurance, et ce, sans égard à sa cause.

DROIT DE REFUS

Le travailleur peut aussi exercer un droit de refus selon les modalités prévues aux articles 12 et suivants de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST)³⁷.

« Un travailleur a le droit de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger. »

Si, après avoir franchi les étapes prévues à la LSST, le travailleur persiste dans son droit de refus, l'intervention d'un inspecteur de la CNESST, spécialement formé sur les risques psychologiques, sera alors requise³⁸.

DEMANDE D'INTERVENTION

Un travailleur peut demander l'intervention d'un inspecteur de la CNESST en raison d'un environnement de travail malsain qui crée un risque pour sa santé psychologique. Celui-ci émettra un rapport d'intervention avec avis de correction, s'il y a lieu³⁹. Le délai de 90 jours ne s'applique pas.

HARCÈLEMENT ADMINISTRATIF ET CODE DU TRAVAIL

« La remise d'une lettre d'attentes peut constituer du harcèlement administratif interdit par le Code du travail »⁴⁰. Ici, à une déléguée syndicale.

HARCÈLEMENT CRIMINEL

En cas de harcèlement criminel, une plainte peut aussi être déposée auprès de la police en vertu, entre autres, de l'article 264 du *Code criminel du Canada*.

CONCLUSION

L'employeur qui n'agit pas ou demeure passif peut se voir condamner à des dommages-intérêts, pénalités, remboursement des coûts des audiences, dommages exemplaires ou punitifs⁴¹, en plus de devoir réintégrer le plaignant dans le cas d'un congédiement ou d'un congédiement déguisé⁴².

Nous pouvons constater que le harcèlement au travail est une réalité complexe, néfaste, et qui peut, s'il n'est pas endigué, donner lieu à de nombreux recours juridiques.

L'entreprise doit donc renseigner tout son personnel sur ces questions et sur la façon dont elle entend prévenir et gérer efficacement ces cas. Une telle approche vise à offrir un milieu de travail exempt de harcèlement et, ainsi, à respecter ses obligations.

27. Mouvements : aux États-Unis, #MeToo. Au Québec, #Moiaussi, plusieurs en France et dans le monde.

28. *Mon employeur ou les journalistes : à qui m'adresser?* Gestion Plus, Le Corre, janvier 2018, p. 6.

29. Commission des normes, de l'équité salariale et de la santé sécurité. Art. 123.6, LNT. En vertu de l'article 3, même le cadre supérieur peut déposer une plainte à la Commission. 2016 QCTAT 5743.

30. Art. 123.15, LNT. Compétence exclusive de la CNESST : B.S. c. Laverdière, 2017 QCCQ 2417.

31. Art. 3, 3.1, LNT. Ex : travailleur autonome, membre des forces armées, etc. Voir www.educaloi.qc.ca/capsules/le-harcèlement-psychologique-au-travail

32. Toute personne peut déposer une plainte : art. 74, 84 CDPQ. Délai : art. 77 CDPQ.

33. Art. 81.20, LNT; art. 47.3, Code du travail.

34. 2011 QCCLP 5533. 2017 QCTAT 235, art. 2, 30 et 272, délai de 6 mois « de la date où il est porté à la connaissance du travailleur [...] », mais voir *Desruisseaux et Industries Benco*, 2015 QCCLP 2579. Voir aussi 2016 QCCS 119 (délai de 30 jours LATMP), cité pour d'autres motifs à *Air Canada c. Agence du revenu du Québec*, 2016 QCCA 710. *Protestant School Board of Greater Montreal c. Williams* 2002, CanLII 41238 (QC CA). *Pronovost et Agence du revenu du Canada*, 2017 QCTAT 5735, dépression majeure.

35. Art. 12 et ss, art. 184 et 191, LSST. Voir Cégep A, 2017 QCTAT 5544.

36. Dubé c. SSQ, société d'assurances, 2017 QCCQ 14332, paragr. 22.

37. 2014 QCCSST 171.

38. Art. 18, révisable au TAT, art. 191.1 et ss.

39. Art. 180 et ss, art. 2 et 51, LSST. 2010 QCCLP 3353.

40. 2018 QCTAT 54, art. 15 et ss.

41. 2017 QCTAT 3508.

42. Art. 123.15, LNT. Voir 2016 QCCA 200.