



LE HARCÈLEMENT : QUELQUES PRINCIPES PERTINENTS...

INFORMATION JURIDIQUE

Cols bleus ou cols blancs, travailleurs syndiqués ou non, superviseurs, cadres intermédiaires ou supérieurs... qu'importe les fonctions exercées dans l'organisation, tous devraient profiter d'un environnement de travail libre de harcèlement. Rappelons que c'est dans cette optique que sont entrées en vigueur, le 1^{er} juin 2004, les normes relatives au harcèlement psychologique, intégrées dans la *Loi sur les normes du travail (LNT)*¹.

Mais, parfois, la ligne n'est pas facile à tracer entre une blague de mauvais goût, une perception erronée de la part du plaignant, l'exercice normal d'un droit de gérance, une simple tentative de séduction, un conflit personnel... et les cas réels de harcèlement.



PAR **Maryline Rosan**

➤ QU'EST-CE QUE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ?

La *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)* ne précise pas ce qu'est le harcèlement. Cependant, l'article 81.18 de la LNT définit le harcèlement comme étant une **conduite vexatoire** qui :

- se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés;
- porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié;
- entraîne un milieu de travail néfaste.

Des exemples ? En voici plusieurs !

Crier après une personne, l'insulter, se moquer d'elle parce qu'elle a un grand nez, l'ignorer, l'isoler, l'espionner, l'abaisser ou la discréditer auprès de ses collègues ou des clients, la surveiller de manière excessive, la solliciter constamment pour obtenir des faveurs sexuelles, parler ou se moquer d'elle derrière son dos, partir toutes sortes de rumeurs désobligeantes touchant sa vie personnelle, profiter de la

moindre occasion pour semer la zizanie à ses dépens, lui faire constamment des reproches injustifiés. Voilà autant d'exemples de comportements qui pourraient, selon leur caractère répétitif et leur gravité, constituer du harcèlement psychologique contre une personne, quelles que soient les fonctions qu'elle occupe dans une organisation. Parfois, la réalité dépasse la fiction. La méchanceté humaine peut atteindre un seuil inimaginable. Est-ce de la méchanceté ou de l'inconscience ? Qu'importe ! **Le harcèlement psychologique peut avoir lieu, qu'il y ait ou non mauvaise foi de la part de celui qui est responsable de la conduite vexatoire**².

SELON LEUR CARACTÈRE RÉPÉTITIF ET LEUR GRAVITÉ

Chaque geste, considéré individuellement, pourrait paraître tout à fait anodin. Mais, cumulativement, des gestes répétés, par leur nature hostile ou non souhaitée, pourraient porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne. Cette atteinte peut avoir lieu tant sur le plan personnel que professionnel. La victime peut se sentir dévalorisée, humiliée et dénigrée. Et sa santé, tant psychologique que physique, peut en être affectée, dans les cas graves.³

Toutefois, la répétitivité ne constitue pas un critère essentiel pour démontrer la présence de harcèlement psychologique. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte à la dignité et produit un effet nocif continu pour le salarié, tel qu'il est mentionné dans le deuxième alinéa de l'article 81.18 de la LNT. Selon le plus haut tribunal du Québec, dans l'affaire *Habachi*⁴, plus les gestes posés sont graves, moins grande est la nécessité, pour le plaignant, de

démontrer leur répétitivité afin de conclure à du harcèlement.

Quoiqu'il soit plus facile, pour un harceleur, de profiter d'une fonction d'autorité hiérarchique pour adopter une conduite vexatoire à l'égard d'une victime potentielle, les situations de harcèlement ne se limitent pas à la relation employeur – employé; le présumé harceleur peut également être un collègue, un client, un fournisseur ou un tiers travailleur.

HARCÈLEMENT ET LÉSION PROFESSIONNELLE

Il est aujourd'hui connu qu'une victime de harcèlement peut exercer des recours contre son employeur, notamment, en vertu de la *Loi sur les normes du travail*⁵.

Par ailleurs, l'article 2 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)* définit la lésion professionnelle comme étant « une blessure ou une maladie qui survient par le fait ou à l'occasion d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle [...] ». Lorsque le travailleur prétend que sa maladie psychique est en lien avec du harcèlement survenu à l'occasion du travail, c'est sous l'angle d'un accident du travail que la recevabilité de sa réclamation pourra être analysée.

Dans la majorité des cas, c'est avec un diagnostic de « trouble de l'adaptation », de « dépression majeure avec anxiété », ou de « dépression majeure et trouble panique » que les réclamations, sous l'angle de harcèlement, seront émises.

Il revient au requérant de faire la démonstration que les critères d'un accident du travail, selon la définition de l'article 2 de la LATMP, sont réunis. Rappelons que l'accident du travail est défini comme étant « un évènement

1. Voir les articles 81.18 à 81.20 de la LNT.

2. Létourneau et Aéroport de Montréal, CLP 164550-72-016, 7 mai 2004, G. Robichaud, par. 85.

3. HIRIGOYEN Marie-France. *Le harcèlement moral dans la vie professionnelle*, Éditions La Découverte et Syros, 2001.

4. *Habachi c. Commission des droits de la personne du Québec*, [1999] R.J.Q. 2522 (C.A.).

5. Voir les articles 123.6 à 123.16 de la LNT.

imprévu et soudain, attribuable à toute cause, survenant à une personne par le fait ou à l'occasion du travail ».

La démonstration de l'« événement imprévu et soudain » n'exige pas de faire la démonstration que chaque événement mis en preuve revêt les caractéristiques du harcèlement. Une jurisprudence constante reconnaît qu'une lésion de nature psychologique, résultant d'une série d'événements, peut rencontrer le caractère d'imprévisibilité et de soudaineté requis par la loi pour constituer un accident du travail, et entraîner une lésion professionnelle⁶.

Dans un article paru dans la revue « Travail et santé »⁷, voici comment M^e Christian Beaudry résume les situations qui, selon le cas, peuvent satisfaire au critère d'imprévisibilité et de soudaineté dans un contexte de harcèlement :

- des circonstances présentant un caractère suffisamment exceptionnel ou hors de l'ordinaire;
- plusieurs événements juxtaposés, bénins à première vue mais qui débordent du cadre habituel et normal, et s'éloignent suffisamment de ce qui peut, de manière prévisible, se produire dans un milieu de travail;
- des faits objectivement traumatisants sur le plan psychique, découlant de facteurs exogènes plutôt qu'endogènes;
- l'exercice inapproprié du droit de gérance.

Par ailleurs, l'événement visé doit sortir du cadre normal et prévisible du travail. Par exemple, ne peuvent être assimilées à un événement imprévu et soudain les situations suivantes : un employeur qui intervient de manière légitime, en vertu de son droit de gérance, pour modifier un horaire ou une tâche, effectuer des mises à pied,

réprimander un travailleur pour un non-respect des règles de sécurité. Celles-ci font partie du cadre normal des relations de travail, spécialement si le tout est exercé de manière non abusive, non arbitraire ou de façon non discriminatoire⁸. Par contre, lorsqu'un contremaitre intervient afin de réprimander un travailleur qui adopte un comportement non sécuritaire, quoique cette intervention s'avère justifiée d'un point de vue sécurité, cela pourrait néanmoins être qualifié de conduite abusive, si la preuve révèle qu'il y a eu abus verbaux et manque de respect face au travailleur⁹. Dans un tel cas, ce n'est pas l'intervention en tant que telle qui sera qualifiée de conduite abusive, mais la manière dont elle a été effectuée.

Les tribunaux tiennent également compte de l'attitude du travailleur alléguant être victime de harcèlement. Par exemple, un conflit de relations de travail déclenché par l'attitude hostile du travailleur lui-même à l'égard de son employeur ne saurait, selon le cas, satisfaire au critère d'imprévisibilité et de soudaineté¹⁰. Il en est de même lorsque c'est la perception subjective du travailleur, en regard des événements vécus, qui est à la source de ses problèmes de santé mentale¹¹.

IL ARRIVE QUE LE TRAVAILLEUR EXERCE DEUX RECOURS PARALLÈLES

Il arrive que le travailleur exerce deux recours parallèles. Un, en vertu de la LATMP, et l'autre, en vertu de la LNT. Les dispositions de la LNT ne viennent en rien modifier la compétence exclusive de la CSST et de la CLP pour statuer si un travailleur a subi une lésion professionnelle. Dans un tel cas, le travailleur, durant la période où il est victime d'une lésion professionnelle,

ne pourra bénéficier des pouvoirs d'ordonnance de la Commission des relations de travail (CRT). Entre autres, celle-ci ne pourra :

1. ordonner à l'employeur de payer, au salarié, une indemnité pouvant aller jusqu'à un maximum équivalent au salaire perdu;
2. ordonner à l'employeur de verser, au salarié, des dommages et intérêts punitifs et moraux, et
3. ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique requis par le salarié pour une période raisonnable qu'elle détermine.

Pour en savoir davantage sur les différents recours offerts au travailleur, nous vous suggérons de consulter l'excellent ouvrage intitulé « Le harcèlement et les lésions psychologiques »¹².

PRÉVENIR ET AGIR EN BON CITOYEN CORPORATIF...

Tout est une question d'interprétation, diront certains. C'est vrai. Mais ni cet argument ni celui évoquant la « paranoïa du plaignant » ne doit servir d'échappatoire justifiant l'inaction d'un employeur en présence d'un cas de harcèlement psychologique. Le gestionnaire doit enquêter et évaluer la plainte de harcèlement avec une attitude empreinte d'objectivité. Il se posera alors la question suivante : est-ce qu'une « personne raisonnable », objective et bien informée au sujet des circonstances, qui se trouve dans un contexte semblable à celui du plaignant, en arriverait à la conclusion qu'il y a harcèlement ? Peut-on objectivement conclure que la conduite est vexatoire au point d'affecter la dignité ou l'intégrité psychologique ou physique de la personne en plus d'entraîner, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste ?

→ suite à la page 17

6. Létourneau et Aéroports de Montréal (Aéroports international de Montréal), CLP 164550-72-0106 et 181091-72-0203, 7 mai 2004, G. Robichaud; Dessureault et Jempak Canada inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail, CLP, 20 mai 2004, Suzanne Mathieu, commissaire.

7. BEAUDRY Christian. *Harcèlement et lésion professionnelle*, Travail et santé, décembre 2010, vol. 26, n° 4.

8. J.T. et Commission scolaire A, CLP, 3 novembre 2010, René Nappert, juge administratif, 2010 QCCLP 8002.

9. Pioger et Abitibi Consolidated inc., CLP, 8 juillet 2010, 2010 QCCLP 5030, Raymond Arseneau, juge administratif.

10. Pour une illustration, lire : Vacher et Pêches et océan Canada et D.R.H.C. Direction travail, CLP 271904-09-0509 et 127347763, 2 mai 2007, Y. Migneault.

11. Dadady et Pointe-Claire (Ville de), CLP 266653-71-0507 et 126165851, 9 février 2009, M. Denis.

12. CLICHE B., P. VEILLEUX, F. BOUCHARD, C. HOUPERT, E. LATULIPPE, I. CORMIER et M-P. RAYMOND. *Le harcèlement et les lésions psychologiques*, Éditions Yvon Blais, 2005, 364 p.

tence d'un ou de plusieurs dangers. D'autant plus que cela reflétait l'opinion majoritaire soutenue depuis plusieurs années par la CLP. Toutefois, conclut-il, le fait que le premier juge n'ait pas retenu cette jurisprudence n'est pas, en soi, une *erreur manifeste*. En effet, puisque l'interprétation du premier juge pouvait raisonnablement s'appuyer sur les dispositions législa-

tives soumises à son analyse, et qu'elle était partagée par d'autres juges administratifs du même tribunal, on ne pouvait conclure que celui-ci avait commis une *erreur manifeste*. Au moment de la rédaction de cet article, ce jugement a été porté en appel à la Cour supérieure. Ce sera donc un dossier à suivre.

Par ailleurs, on peut se demander si, avec le nouveau guide de la CSST³, les inspecteurs émettront, dans le futur, des avis de correction en matière de politique de harcèlement même en l'absence de danger. Si oui, on pourra se demander dans quelle mesure les « bottines » de la CSST « suivent ses babines » !

---> suite de la page 9

Les différentes lois imposent, à l'employeur, de prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser le harcèlement, notamment par une politique sur le harcèlement psychologique au travail, dans laquelle il a notamment prévu une procédure de communication de la plainte, d'intervention et d'enquête. Tous les gestionnaires doivent être

formés en cette matière pour intervenir efficacement, le cas échéant.

Finalement, un « bon » citoyen corporatif, pour être crédible, doit exercer un devoir d'autorité auprès du harceleur. Dans certains cas, cela se traduira par l'imposition d'une sanction disciplinaire au harceleur. Rappelez-vous également ceci : personne ne fait

exception quant aux conséquences d'une conduite vexatoire. Col bleu ou col blanc, travailleur syndiqué ou non, superviseur, cadre intermédiaire ou supérieur... quelle que soit la fonction hiérarchique occupée dans l'organisation, personne ne peut harceler personne !

---> suite de la page 12

Qui sont les principales victimes ?

Les professions dans le secteur des services semblent les plus touchées. À titre d'exemple, les conducteurs d'autobus arrivent en tête de liste (10 % des cas), suivis de près des caissiers (9 %), du personnel en soins infirmiers (8 %), des travailleurs spécialisés dans la vente (6 %), ainsi que du personnel en enseignement (5 %), pour ne nommer que ceux-là... Les victimes indemnisées par la CSST sont en grande partie âgées entre 30 et 50 ans. Celles dans la quarantaine représentent le tiers des cas. Ces personnes sont majoritairement des femmes (55 %) par rapport aux hommes (45 %).

ET LA LUEUR D'ESPOIR DANS TOUT CELA...

En 2010, on estimait que l'on économiserait entre 2,97 et 11 milliards de dollars⁸ par année, au Canada, par la prévention des préjudices psychologiques découlant d'actions des employeurs. Selon un récent sondage nord-américain⁹, il semblerait que 24 % des entreprises prennent des mesures pour s'attaquer à la charge de travail excessive, 40 % cherchent à favoriser l'équilibre entre le travail et la vie personnelle de leurs employés, et 42 % prennent les moyens pour rassurer les employés, en agissant sur le facteur de stress relié à la peur de perdre son emploi. Ces actions ont

entraîné une diminution des jours perdus et du présentéisme, ainsi qu'une amélioration du bien-être.

EN CONCLUSION

Les lésions psychologiques indemnisées par la CSST, bien que peu nombreuses, s'avèrent tout de même préoccupantes. Qu'elles soient reliées à des facteurs personnels ou au travail, elles peuvent faire des ravages. Il faut donc en tenir compte !