

Politique de prévention de la **violence** et **du harcèlement** au travail



Publié par la Confédération des syndicats nationaux

Production : Information-CSN

Rédaction : Marie-France Benoit, Service des relations du travail-Condition féminine
Micheline Boucher, Service des relations du travail-Santé-sécurité-environnement
Louise Brisson, Service des relations du travail-Formation
Anne Pineau, Service juridique

Conception graphique : Mathilde Hébert

Impression : Impart Litho

ISBN : 2-89501-049-8

Dépôt légal : BNQ 2003

Dépôt légal : BNC 2003

Disponible à la librairie de la CSN

1601, avenue De Lorimier

Montréal (Québec) H2K 4M5

(514) 598-2151

documentation@csn.qc.ca

Mai 2003

Politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail



Table des matières

Vers des milieux de travail exempts de violence et de harcèlement	3
D'une revendication militante à une politique confédérale	4
1. Les objectifs de la politique	5
2. Les définitions	5
3. Le cadre d'application	6
4. Le champ d'application de la politique	6
5. Engagement et responsabilités	7
6. Le comité contre la violence et le harcèlement au travail	7
7. Les moyens d'action	8
8. Le traitement des plaintes	9
9. La durée des mandats	10
10. L'adoption et la révision de la politique	10
Fiches explicatives	11

Présentation

Vers des milieux de travail exempts de violence et de harcèlement

LES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS membres de la CSN doivent affronter de nos jours d'importants bouleversements dans leur milieu de travail.

Les nouveaux modes de gestion, l'augmentation de la mobilité du personnel, la flexibilité des horaires et la multiplication des innovations technologiques sont autant de nouvelles réalités qui provoquent des tensions intergénérationnelles, une plus grande compétitivité et, finalement, des problèmes de stress, de maladie et une hausse importante de la violence et du harcèlement au travail.

Depuis longtemps préoccupée par ces problèmes, la CSN intervient en soutenant le travail des syndicats et des organisations affiliées dans leur lutte contre la violence et le harcèlement au travail.

En décembre 2001, nous avons publié une brochure intitulée *Agir avant la tempête – une démarche de prévention de la violence et du harcèlement au travail*, afin d'inspirer les syndicats dans leur action pour faire reculer ces phénomènes et aussi soutenir les travailleuses et travailleurs victimes de violence ou de harcèlement.

Nous ajoutons, avec ce document, une autre flèche à notre carquois : une politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail.

Cette politique pourra être adaptée à vos besoins et au fonctionnement spécifique de votre milieu de travail.

Elle pourra être soumise à votre instance décisionnelle (bureau ou conseil fédéral, ou assemblée générale du conseil central ou de votre syndicat), et ce, conformément à vos statuts et règlements.



Claudette Carbonneau
Présidente de la CSN
Responsable de la condition féminine

Cette politique est une façon concrète de faire de la prévention et de sensibiliser nos membres en les aidant à mieux comprendre ces nouveaux phénomènes.

Elle s'appuie sur les valeurs, règles de conduite et pratiques syndicales mises en avant dans la *Déclaration de principe de la CSN*¹ :

L'établissement de rapports sociaux fondés sur la justice, le respect de l'autonomie et de la liberté représente la condition première et indispensable pour atteindre à la dignité. Il n'est pas de progrès qui ne passe par le respect de la personne, de son intégrité physique et psychologique. Il n'est pas de libération qui ne soit fondée sur la certitude qu'avant les concepts et les idéologies, il y a des hommes et des femmes en fonction desquels doit être orienté le développement économique et social.

Ces valeurs et pratiques syndicales sont reproduites dans les codes d'éthique, là où ces codes existent.

Nous espérons que cette politique de prévention saura soutenir votre travail syndical en faisant diminuer les phénomènes de violence et de harcèlement au travail, et qu'elle facilitera le travail de sensibilisation auprès de nos membres.

Nous souhaitons également que les annexes et les fiches explicatives qui complètent ce document vous seront d'un secours quotidien dans l'application de cette politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail.

1. *Déclaration de principe de la CSN, 1999.*



Roger Valois
Vice-président de la CSN
Responsable de la santé-sécurité-environnement

Un peu d'histoire

D'une revendication militante à une politique confédérale

C'EST AU CONGRÈS de 1982 que la CSN se penche pour la première fois sur le dossier du harcèlement sexuel et adopte des définitions et des orientations.

Il s'agit alors d'oser aborder ce problème publiquement et d'affirmer haut et fort que le harcèlement sexuel se vit aussi à l'intérieur du mouvement et dans les milieux de travail. Le congrès de la CSN prend clairement position en faveur de la victime de harcèlement sexuel et souhaite que les syndicats affiliés développent des interventions d'appui. Dans l'ensemble du mouvement, des politiques sont ensuite votées par les fédérations et conseils centraux afin de contrer le harcèlement sexuel. S'amorce alors une longue réflexion sur la question du devoir de représentation du syndicat (en vertu de l'article 47.2 du Code du travail), souvent confronté à un dilemme entre la défense d'un membre présumément accusé de harcèlement sexuel et la défense et le soutien d'une présumée victime, aussi membre du syndicat.

Dès 1991, la FAS (aujourd'hui FSSS) vote un code d'éthique en matière d'agression sexuelle afin de bien poser l'orientation syndicale à promouvoir.

Au cours des années quatre-vingt-dix, une deuxième étape est franchie. Un travail de sensibilisation et de prise de conscience s'amorce en regard des responsabilités syndicales face aux travailleuses membres de la CSN qui sont victimes de violence dans leurs relations amoureuses ou conjugales. La CSN souhaite leur apporter un soutien concret afin, entre autres, de leur éviter le congédiement si elles sont incapables de fournir une présence assidue au travail. Là encore il est question de prévention dans les milieux de travail et également d'appui et de ressources pour les femmes victimes de violence en relation amoureuse.



Mais la violence et le harcèlement ne s'arrêtent pas là.

Le congrès de 1992 donne le mandat au comité confédéral de condition féminine d'aller encore plus loin et d'élaborer une politique visant à contrer toute forme de harcèlement et de violence au travail.

S'appuyant sur des recherches spécifiques qui permettent de mieux documenter les manifestations et les effets de la violence et du harcèlement en milieu de travail, la CSN publie une brochure intitulée *La violence au travail – Tolérance zéro*.

Les propositions CSN incitent les syndicats locaux à prendre le problème en charge. Elles mettent en avant des démarches de prévention et des mécanismes de suivi et de soutien auprès des victimes de violence et de harcèlement.

Au fil des ans, les liens se resserrent entre les réseaux de la condition féminine et de la santé sécurité, qui se concertent pour mieux coordonner les travaux à réaliser et les orientations à développer.

Avec la présente proposition commune d'une politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail, un pas de plus vient d'être franchi vers des milieux de travail exempts de violence et de harcèlement.

1.

Les objectifs de la politique

LA PRÉSENTE POLITIQUE DE PRÉVENTION de la violence et du harcèlement au travail vise à permettre à toutes les personnes de bénéficier d'un milieu de travail exempt de violence et de harcèlement. Le but premier de cette politique n'est pas de punir, mais de prévenir et de traiter. Pour ce faire, elle poursuit les objectifs suivants :

- assurer un milieu de travail qui favorise l'intégrité physique et psychologique des personnes ainsi que la sauvegarde de leur dignité ;
- contribuer à la sensibilisation, à l'information et à la formation du milieu pour prévenir les situations de violence et de harcèlement au travail ;
- élaborer des mécanismes d'intervention pour prévenir et pour faire cesser les situations de violence et de harcèlement au travail ;
- établir des mécanismes d'aide et de soutien en matière de violence et de harcèlement au travail.

2.

Les définitions

La violence au travail

Il y a violence au travail quand un individu ou un groupe d'individus, par des comportements, porte atteinte de manière intentionnelle ou non intentionnelle à la sécurité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'un autre individu ou groupe d'individus.

La violence organisationnelle

Il y a violence organisationnelle quand un individu ou un groupe d'individus œuvrant pour une organisation donnée, par des comportements excessifs par rapport aux normes connues et partagées dans un milieu de travail donné, porte atteinte, de manière intentionnelle ou non intentionnelle, à l'intégrité physique ou psychologique ou à la sécurité d'un autre individu ou groupe d'individus œuvrant pour l'organisation.

Le harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique est 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 la ou le salarié-e.

Le harcèlement discriminatoire

Le harcèlement discriminatoire est une conduite se manifestant, entre autres, par des paroles ou des gestes répétés, à caractère vexatoire ou méprisant, à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte.

Parmi les principales formes de harcèlement discriminatoire lié à des motifs contenus dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne, nous retrouvons le harcèlement sexuel et le harcèlement racial :

Le harcèlement sexuel

Une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à **connotation sexuelle**, répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables ;

Le harcèlement racial

Une conduite qui se manifeste, entre autres, par des paroles, des actes, des gestes répétés à caractère vexatoire ou méprisant à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de la race, de la couleur, de l'origine ethnique ou nationale.

L'abus de pouvoir ou d'autorité

L'abus d'autorité est une forme de harcèlement et il se produit lorsqu'une personne exerce de façon indue l'autorité ou le pouvoir inhérent à son poste dans le dessein de compromettre l'emploi d'une personne, de nuire à son rendement au travail, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de toute autre façon dans sa carrière. Il comprend l'intimidation, la menace, le chantage et la coercition.

3. Le cadre d'application

LA PRÉSENTE POLITIQUE S'APPUIE en particulier sur les dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, de la Loi canadienne des droits de la personne, de la Loi sur les normes du travail, de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles et des conventions collectives de travail.

D'autres lois peuvent également être invoquées dans des situations de violence et de harcèlement et ouvrir la porte à d'autres recours, notamment des plaintes en vertu du Code criminel, des poursuites en vertu du Code civil et des requêtes en vertu de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

4. Le champ d'application de la politique

CETTE POLITIQUE S'APPLIQUE à tout le personnel de l'organisation, hommes et femmes, syndiqués et non syndiqués. Elle touche la relation entre cadres et travailleuses et travailleurs, entre collègues de travail et entre personnel et clientèle. Elle s'applique également aux sous-traitants, fournisseurs, usagères, usagers, visiteuses, visiteurs et autres.

Elle s'applique, quelle que soit la nature du lien entre la personne qui adopte un comportement de violence ou de harcèlement et la victime : soit soit dans le cadre du travail ou de toute activité reliée à l'emploi. Elle s'applique à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise ou de l'établissement.

5. Engagement et responsabilités

LA RESPONSABILITÉ de l'application de la présente politique relève de l'employeur.

L'employeur désavoue toute forme de violence et de harcèlement parce qu'ils constituent une entrave aux droits à l'égalité, à la dignité et à des conditions de travail justes et raisonnables. Il reconnaît aux travailleuses et aux travailleurs le droit d'être protégés, aidés et défendus par les mécanismes de recours appropriés.

Les situations de violence et de harcèlement au travail sont traitées en toute impartialité, équité et confidentialité, et les personnes plaignantes ne doivent subir ni préjudice, ni représailles.

Tous les groupes concernés par la politique (gestionnaires, syndicats ou autres) doivent, dans leurs interventions respectives, informer leurs pairs ou leurs membres du contenu de la politique et participer aux activités de sensibilisation et de prévention des situations de violence et de harcèlement.

Toutes et tous ont le droit d'être protégés contre les pratiques de violence et de harcèlement, mais ils ont aussi l'obligation de ne pas en exercer.



6. Le comité contre la violence et le harcèlement au travail

Composition et nomination

Le comité contre la violence et le harcèlement au travail est formé de représentantes et représentants de l'employeur, de chaque syndicat, regroupement ou association de personnes en lien avec l'organisation et qui veulent participer à l'élaboration et à l'application de cette politique. Ce comité est connu de toutes et de tous et il s'assure d'une représentation équitable entre les hommes et les femmes.

Chaque partie impliquée procède selon ses mécanismes propres à la nomination de sa représentante ou son représentant. Il importe que le processus soit précis, transparent et connu de tous. Les mandats sont de deux ans, avec alternance de la moitié des membres pour assurer une continuité au sein du comité.

Rôle

Le comité contre la violence et le harcèlement au travail est le gardien et le promoteur des objectifs de la politique. Il a la responsabilité de proposer les moyens nécessaires à une application pleine et entière de la présente politique ; ses travaux s'effectuent dans un esprit pacifique et de collaboration.

Le rôle du comité est un rôle exclusivement préventif. Le comité ne sera aucunement impliqué dans le traitement des plaintes (ni dans la réception de la plainte, ni dans l'enquête, ni dans l'application de mesures concernant les individus).

Le rôle du comité est, entre autres :

- d'assurer une diffusion large et complète de la politique ;
- d'être responsable de l'information et de la formation contre la violence et le harcèlement au travail ;
- de nommer par consensus la ou les personnes-ressources et d'établir un mécanisme simple de traitement des situations de violence ou de harcèlement au travail ;
- de susciter et d'organiser la prévention de la violence ou du harcèlement au travail ;
- de s'assurer que des mécanismes de soutien aux personnes, internes ou externes, sont disponibles ;
- de recevoir et d'analyser les rapports non nominatifs produits par la ou les personnes-ressources ;
- de produire et diffuser un bilan annuel ;
- de mettre à jour la politique.

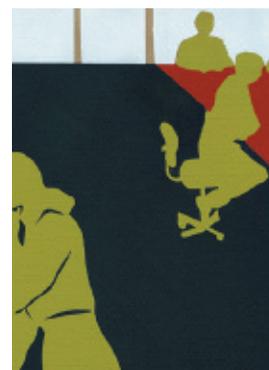
Pour accomplir son travail, le comité doit avoir les moyens de réunir ses membres et d'organiser les activités de prévention qu'il évalue pertinentes à sa mission. Tous les membres du comité reçoivent une formation commune sur l'ensemble de la problématique de la violence et du harcèlement au travail.

7. Les moyens d'action

LE COMITÉ contre la violence et le harcèlement au travail s'engage à mettre en place des moyens pour favoriser la sensibilisation, la formation et la prévention de la violence et du harcèlement au travail.

Parmi les moyens d'action, le comité peut :

- organiser des activités pour former le milieu à détecter, désamorcer, prévenir ou déclarer la violence et le harcèlement au travail ;
- identifier des actions concrètes de prévention visant à éliminer, modifier ou contrôler les facteurs de risque organisationnels de la violence et du harcèlement au travail.



8. Le traitement des plaintes

UNE PERSONNE qui se croit victime de violence ou de harcèlement au travail peut s'adresser à une personne-ressource clairement et unanimement désignée par le comité contre la violence et le harcèlement au travail. C'est par cette personne-ressource que va cheminer un dossier de violence ou de harcèlement au travail.

C'est la personne-ressource qui accueille et accompagne la victime ou présumée victime, et ce, jusqu'au règlement du problème ou jusqu'au dépôt d'une plainte officielle.

Le rôle de la personne-ressource

La personne-ressource (ou les personnes-ressources) joue un rôle central dans l'application de la politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail.

Elle doit agir de façon impartiale, avec diligence et dans la plus grande confidentialité.

Son rôle est :

- a) d'accueillir et d'accompagner la présumée victime de violence ou de harcèlement au travail ;
- b) de procéder à une analyse de la situation afin de bien identifier la nature du problème rencontré ;
- c) de proposer aux personnes concernées des pistes de solutions afin de résoudre le problème (moyens alternatifs de médiation ou de résolution du problème, etc.) ;
- d) de transmettre au comité contre la violence et le harcèlement au travail un rapport non nominatif indiquant les mécanismes de prévention souhaitables à mettre en place dans le milieu de travail.

Le rôle d'accueil et d'accompagnement consiste à :

- accueillir la victime ou présumée victime de violence ou de harcèlement ;
- prendre connaissance de l'ensemble des éléments relatifs à la situation de violence ou de harcèlement rapportée ;
- assurer l'accompagnement et le soutien à la victime ou présumée victime de violence ou de harcèlement ;
- fournir toute l'information pertinente à la victime ou présumée victime, particulièrement sur le processus d'application de la politique de prévention, de même que sur le processus d'évolution d'une plainte formelle.

Le rôle d'évaluation et de recommandations consiste à :

- offrir un soutien à la victime ou présumée victime de violence et de harcèlement au travail dans le but de l'aider à exprimer sa version des faits et à la rédiger ;
- déterminer la nature exacte du problème soulevé afin de bien distinguer s'il s'agit de harcèlement ou de violence au travail (en se référant aux définitions de politique de prévention du milieu de travail) ;
- proposer des hypothèses de solutions à la victime ou présumée victime de violence ou de harcèlement au travail (que ce soit un travail de médiation, la recherche d'aide spécialisée auprès de professionnel-les de la santé ou une référence auprès de personnes du réseau d'entraide de l'établissement, s'il y a lieu, etc.) ;
- offrir un soutien à la victime ou présumée victime de violence et de harcèlement au travail dans la rédaction de la plainte écrite formelle, s'il y a lieu ;
- rencontrer la personne présumée violente ou harcelante afin de l'informer de la situation et de l'aider à mettre par écrit sa version des faits, s'il y a lieu ;

- entreprendre le processus de médiation, s'il y a lieu ;
- faire rapport au comité contre la violence et le harcèlement en fournissant un rapport non nominatif.

Dans le cas où une plainte formelle est rédigée, la personne-ressource met ici fin à son travail et chacune des parties (patronale, syndicale ou association) assume sa responsabilité spécifique.

9. La durée des mandats

LE MANDAT DES PERSONNES qui doivent intervenir dans l'application de cette politique est de deux ans, et il est renouvelable. Pour assurer un meilleur suivi des dossiers, ces personnes sont remplacées selon le principe de l'alternance.

10. L'adoption et la révision de la politique

LES GROUPES CONCERNÉS CONVIENNENT d'adopter la politique dans leur instance respective et de s'assurer que toutes et tous la comprennent et s'y conforment.

La présente politique sera révisée tous les deux ans.



Fiches explicatives

Table des matières

Fiche 1. Les définitions de la violence et du harcèlement au travail	12
Fiche 2. Le cadre d'application	17
Fiche 3. Le comité contre la violence et le harcèlement au travail	22
Fiche 4. Les moyens d'action	23
Fiche 5. Les mécanismes de soutien aux personnes : les PAE et l'entraide	26
Fiche 6. Le rôle de la personne-ressource	28
Fiche 7. Les différents recours juridiques	31
Fiche 8. L'enquête syndicale lors d'une plainte officielle ou lors de l'imposition d'une mesure disciplinaire	35
ANNEXE A - Fiche d'information à l'intention de la personne-ressource	37
ANNEXE B - Informations statistiques – grille	39

Les définitions de la violence et du harcèlement au travail

LA VIOLENCE ET LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL deviennent des questions de plus en plus préoccupantes dans les milieux de travail et exigent donc une attention particulière de la part des employeurs et des syndicats. Les définitions de ces questions donnent des repères aux responsables syndicaux et aux employeurs pour mieux identifier les situations de violence et de harcèlement au travail.

Cette fiche présente les caractéristiques des définitions de la violence et du harcèlement au travail avec quelques exemples à l'appui.

La violence et le harcèlement au travail peuvent revêtir plusieurs formes et porter plusieurs appellations. Il peut s'agir parfois d'une manifestation unique ; parfois, il y aura manifestations combinées, ou cela prendra la forme d'une progression.

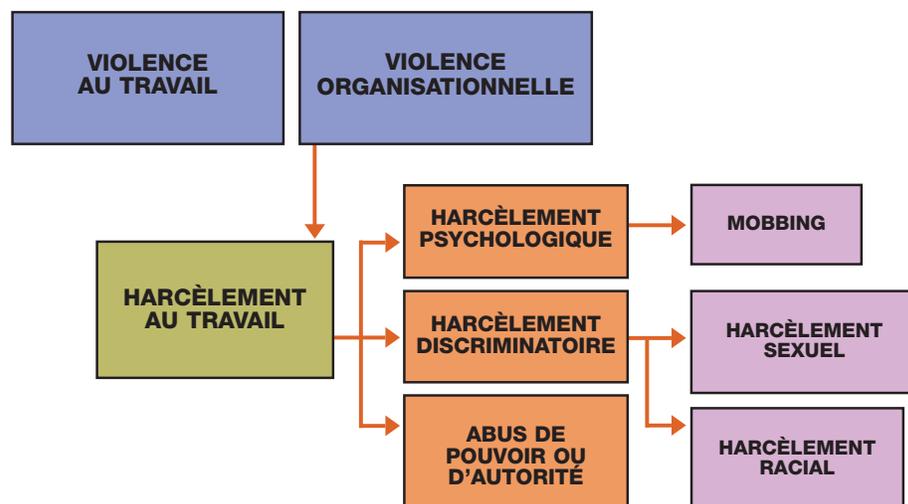
Dans les milieux de travail, la violence et le harcèlement peuvent se manifester par des gestes ou des propos violents qui sont plus facilement identifiables. Par contre, d'autres formes telles que le harcèlement psychologique ou discriminatoire et l'abus de pouvoir ou d'autorité sont plus insidieuses.

La violence et le harcèlement au travail se manifestent également dans tous les types de rapports existant dans les milieux de travail : le personnel salarié, le personnel cadre, la clientèle (usager, bénéficiaire, famille), les sous-traitants, les fournisseurs et les étrangers (toute personne provenant de l'extérieur et qui n'est pas associée au processus de l'organisation, par exemple : conjoint violent, voleur) ; et tous sont interpellés par ce phénomène, que l'on soit victime, témoin, complice parfois et agresseur.

Nous parlerons aussi de la violence et du harcèlement au travail, et non en milieu de travail, pour éviter la confusion entre le lieu physique (l'établissement, l'entreprise) et le lien avec le travail ; cette définition tient compte de toutes les activités reliées à l'emploi pour des situations de violence et de harcèlement qui surviennent à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement ou de l'entreprise.

Le tableau présente deux grands types de violence : la violence au travail et la violence organisationnelle.

Le tableau des définitions de la violence et du harcèlement au travail



La violence au travail concerne une panoplie d'individus (cadre, salarié-e, clientèle, sous-traitants, etc.).

La violence organisationnelle concerne **uniquement** les collègues et les supérieurs ; elle comprend différentes formes de harcèlement au travail :

- Le harcèlement psychologique dont le mobbing ;
- Le harcèlement discriminatoire dont le harcèlement sexuel et le harcèlement racial ;
- L'abus de pouvoir ou d'autorité.

La violence au travail

Il y a violence au travail quand un individu ou un groupe d'individus, par des comportements, porte atteinte de manière intentionnelle ou non intentionnelle à la sécurité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'un autre individu ou groupe d'individus.

Commentaires

Cette définition couvre une panoplie d'individus : la clientèle et ses proches, le personnel (cadres, travailleuses et travailleurs), les bénévoles, les sous-traitants, etc.

La notion de comportement comprend des manifestations, des actions, des conduites que l'on peut observer même si elles sont insidieuses, sournoises. Les gestes et les propos violents sont probablement la manifestation la plus évidente de la violence au travail.

Exemples : prendre une personne à la gorge ; donner un coup de poing, un coup de pied ; pousser quelqu'un, lancer des objets de toutes sortes ; dire des paroles blessantes (insultes) ; faire des menaces, briser un équipement de travail en donnant un coup de pied, etc.

Les gestes et propos violents portent atteinte à la sécurité des personnes ou compromettent leur intégrité physique ou psychologique. Des effets sur la santé physique et mentale ont été recensés en grand nombre auprès des travailleuses et travailleurs victimes de violence au travail (problèmes digestifs, maux de tête, blessures, insécurité, an-

goisse, sentiment de culpabilité, épuisement professionnel, consommation de drogues, d'alcool ou de médicaments, etc.).

La violence organisationnelle

Il y a violence organisationnelle quand un individu ou un groupe d'individus œuvrant pour une organisation donnée, par des comportements excessifs par rapport aux normes connues et partagées dans un milieu de travail donné, porte atteinte, de manière intentionnelle ou non intentionnelle, à l'intégrité physique ou psychologique ou à la sécurité d'un autre individu ou groupe d'individus œuvrant pour l'organisation.

Commentaires

Cette forme de violence concerne uniquement les personnes qui œuvrent pour une organisation donnée. Il peut s'agir de violence entre collègues ou entre collègues et supérieurs.

La notion de normes renvoie à un ensemble de façons de faire, de façons de penser, de façons de s'exprimer dans un milieu de travail ; ces normes évoluent constamment ; c'est ce qu'on appelle la culture du milieu.

Les normes sont parfois transcrites dans des documents tels que les conventions collectives, les règlements, les politiques et code d'éthique que se donne le milieu. Une large part des normes sont souvent informelles et se situent dans les rapports, dans les relations entre les personnes.

La violence organisationnelle s'installe lorsqu'une personne ou plusieurs personnes transgressent, par des comportements excessifs, les normes connues et partagées dans un milieu de travail.

Exemples : enlever le bureau d'un professionnel et installer la personne dans un espace à aires ouvertes avec les secrétaires ; exiger constamment des preuves d'expérience, d'expertise ; exercer, à titre de gestionnaire, un contrôle excessif dans une intention malveillante ; dérégler une machine de manière à provoquer un accident de travail, etc.

Le harcèlement au travail

Les définitions du harcèlement les plus fréquentes (harcèlement psychologique, abus de pouvoir et d'autorité entre autres) sont inspirées des études et des débats relatifs au harcèlement sexuel.

Le harcèlement peut prendre plusieurs formes : harcèlement psychologique, harcèlement discriminatoire, c'est-à-dire lié à des motifs contenus dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne, et abus de pouvoir ou d'autorité.

Le harcèlement, quelle que soit sa forme, recouvre des comportements qui ont des caractéristiques communes :

- **des conduites généralement répétées et non désirées**
des actes, des paroles, des gestes hostiles répétés sur une période de temps ; il est à noter qu'un seul acte qui a une incidence sur la dignité, la santé ou la sécurité d'une personne peut être considéré comme du harcèlement ;
- **des conduites vexatoires**
le harcèlement se présente sous forme de comportements vexatoires qui sont dégradants, offensants et humiliants ;
- **des comportements qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique et psychologique d'une personne**
les comportements associés au harcèlement au travail peuvent altérer la santé physique et mentale des personnes et porter atteinte à leur dignité ; l'atteinte à la dignité recouvre le respect et l'estime de soi et est associée à un des aspects les plus fondamentaux des droits de la personne : *Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation*¹ ;
- **des comportements qui peuvent entraîner des conditions de travail défavorables y compris la perte d'emploi** (mise à pied, démission, congédiement).

1. Charte des droits et libertés de la personne du Québec, Chapitre I, a.1.

Les formes de harcèlement

Le 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 la ou le salarié-e.

Commentaires

- le harcèlement se compose de petits incidents bénins dont le cumul et la convergence peuvent donner lieu à des lésions professionnelles (dépression situationnelle, épuisement professionnel) ;
- le harcèlement peut consister en différents gestes, actes ou paroles répétés d'une ou de plusieurs personnes à l'endroit d'une ou de quelques autres personnes.

Exemples : surveiller la même personne sans arrêt ; toujours déprécier une personne par des évaluations négatives ; envoyer quotidiennement à une employée qui travaille dans un secteur à majorité masculine des messages verbaux lui indiquant qu'elle n'a pas sa place dans ce secteur et qu'elle prend la place d'un homme ;

- le caractère insidieux (sournois) des comportements contribue le plus à l'atteinte de l'intégrité psychologique.

* Nous reproduisons la définition contenue dans la Loi sur les normes de travail modifiée en décembre 2002. Cette définition remplace celle contenue dans la brochure *Agir avant la tempête*.

FICHE 1

Le mobbing, une autre forme de harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique chapeaute également un autre concept : celui de *mobbing*.

Le *mobbing* définit l'enchaînement, sur une assez longue période, de propos et d'agissements hostiles, exprimés ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une tierce personne (la cible).

Il est fréquent de retrouver dans les milieux de travail des individus qui héritent du rôle de bouc-émissaire et qui, sans raison apparente, sont l'objet de persécution de la part d'autres collègues, de supérieurs hiérarchiques et parfois même de leurs subordonnés coalisés contre eux.

Nous retrouvons cinq grandes catégories d'agissements liés au *mobbing* :

- empêcher la victime de s'exprimer ;
- isoler la victime ;
- déconsidérer la victime ;
- discréditer la victime ;
- compromettre sa santé.

Le harcèlement discriminatoire

Une conduite se manifestant, entre autres, par des paroles ou des gestes répétés, à caractère vexatoire ou méprisant, à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits et libertés du Québec.

Les conduites prohibées selon les motifs énumérés à l'article 10 de la Charte québécoise sont aussi appelées **harcèlement discriminatoire**.

Les motifs de la Charte sont : 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.

Mis à part les motifs, nous retrouvons ici les mêmes caractéristiques et conséquences qui sont inhérentes au harcèlement.

Le harcèlement sexuel

Une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail (ou de militantisme) défavorables.

Commentaires

Parmi tous les harcèlements discriminatoires, le harcèlement sexuel a fait l'objet de beaucoup de débats et de gains, particulièrement mis en lumière par les femmes. Il demeure un phénomène important et a été le révélateur de plusieurs abus commis au travail et le point de départ d'une réflexion sur la violence au travail.

Parmi ses caractéristiques, nous retrouvons :

- une conduite (paroles, actes, gestes) à connotation sexuelle ;
- des comportements inacceptables en société ou au travail, et qui ne sont pas davantage acceptables entre militantes et militants ;
- bien que le harcèlement recouvre l'idée de répétition, un seul acte isolé, suffisamment grave, peut produire des effets qui se feront sentir dans l'avenir et pourra constituer du harcèlement ;
- les conduites associées au harcèlement sexuel peuvent être :
des paroles, des avances, des regards, des atouchements, des invitations sous forme de sous-entendus jusqu'aux demandes explicites, des actes divers non sollicités pouvant aller jusqu'à l'agression, etc.

Le harcèlement racial

Une conduite qui se manifeste, entre autres, par des paroles, des actes, des gestes répétés à caractère vexatoire ou méprisant à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de la race, de la couleur, de l'origine ethnique ou nationale.

Commentaires

- La conduite (paroles, actes, gestes) est à caractère vexatoire ou méprisant ;
- En plus du harcèlement, la discrimination peut s'insérer dans les normes de l'organisation, soit dans les procédures de sélection à l'embauche, dans la division des tâches, ainsi que dans les barrières invisibles au sein de certaines professions ;
- Les conduites associées au harcèlement racial peuvent être :
un commentaire raciste lancé intentionnellement à l'égard d'un employé-e faisant ressortir des traits culturels spécifiques ; des blagues racistes.

L'abus de pouvoir ou d'autorité

L'abus d'autorité est une forme de harcèlement et se produit lorsqu'une personne exerce de façon indue l'autorité ou le pouvoir inhérent à son poste dans le dessein de compromettre l'emploi d'une personne, de nuire à son rendement au travail, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de toute autre façon dans sa carrière. Il comprend l'intimidation, la menace, le chantage et la coercition.

Commentaires

Les comportements reprochés concernant cette forme de harcèlement s'appuient sur la notion d'abus de confiance, d'abus de pouvoir ou d'autorité, exercés à l'encontre de quelqu'un. Ainsi, la personne abuse d'un statut privilégié — sa position d'autorité — à l'égard d'une ou d'un subordonné-e.

L'abus de pouvoir concerne surtout les relations entre cadres et travailleuses et travailleurs ; mais il peut également concerner d'autres catégories d'emploi, par exemple, des professionnels à l'endroit du personnel de soutien.

Les types de comportements pouvant constituer un abus d'autorité sont les suivants :

- interrompre un employé de façon constante ;
- ignorer la présence d'un employé et ne s'adresser qu'à des tiers ;
- cesser de confier des tâches à un employé et faire en sorte qu'il n'ait plus aucune occupation ;
- traiter un employé contrairement au traitement accordé à tous les autres ;
- placer volontairement ou par négligence un employé dans une situation humiliante ou embarrassante.

Le cadre d'application

CETTE POLITIQUE S'INSPIRE de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* qui proscrit le harcèlement d'une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 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 grosseur, 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.

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

À l'article 46, la Charte québécoise fait également obligation de respecter la santé, la sécurité et l'intégrité physique des personnes :

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.

Pour les entreprises de juridiction fédérale, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* prévoit, à l'article 14, que « le fait de harceler un individu constitue un acte discriminatoire s'il est fondé sur un motif de discrimination illicite... ».

Au Québec, la responsabilité de l'employeur peut découler de l'article 2087 du *Code civil du Québec* qui prévoit que « l'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenu 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 ».

La Loi sur les normes du travail a été modifiée en décembre 2002. Elle inclut des dispositions, aux articles 81.18 et 81.19, concernant le harcèlement psychologique : une définition du harcèlement psychologique, une garantie à tout salarié d'un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et une obligation à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique. **Ces dispositions n'entreront en vigueur qu'au 1^{er} juin 2004 :**

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.

La présente politique s'appuie également sur la *Loi sur la santé et sécurité du travail*, sur d'autres lois et aussi sur les conventions collectives.

Les articles 9 et 10 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* stipulent que le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique et conséquemment, à des services d'information, de formation, d'entraînement et de supervision appropriés ; et qu'il doit bénéficier de services de santé préventifs et curatifs en fonction des risques auxquels il peut être exposé.

L'article 12 de cette même loi reconnaît à la travailleuse et au travailleur le droit de refus d'exécution d'un travail si, raisonnablement, il conclut que sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique sont mis en danger ou que le travail à effectuer peut porter de telles atteintes à d'autres personnes. Toutefois, l'article 13 précise que ce droit de refus d'exécution d'un travail ne peut s'exercer si ce refus a pour conséquence de mettre en péril la vie, la santé ou l'intégrité physique d'une autre personne ou si les conditions de réalisation desdites tâches sont inhérentes à l'emploi en cause.

Ces droits sont, pour le travailleur, assortis de l'obligation de prendre les précautions requises à sa protection et à celle des autres.

Pour l'employeur, l'article 51 exige la prise des mesures requises à la protection de la santé, de la sécurité et de l'intégrité physique de ses employé-es, notamment en ce qui regarde les aménagements de l'établissement, de l'entreprise et ses équipements ou la fourniture et l'entretien de matériel sécuritaire ainsi qu'en ce qui a trait à l'information, la formation, l'entraînement et la supervision de son personnel.

Autres lois

De façon générale, les situations de violence sont couvertes par le *Code criminel* qui permet à toute victime de porter plainte ou, si elle a subi des pertes personnelles, d'intenter une poursuite en vertu du *Code civil*.

Toute personne victime de violence peut aussi recourir aux dispositions de la *Loi d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)* et recevoir des compensations liées à l'application de cette loi administrée par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

Les obligations des salarié-es

Les obligations des salarié-es d'agir avec civilité, tant dans leurs relations avec leurs supérieurs que dans celles avec leurs collègues de travail, ne font pas l'objet d'une disposition expresse de la loi, mais elles ont été développées par la doctrine et la jurisprudence.

En vertu de cette obligation de civilité, les salarié-es se doivent de faire preuve d'une politesse appropriée au milieu de travail, s'abstenir de susciter des conflits interpersonnels et s'efforcer de maintenir des relations harmonieuses au travail.

Les conventions collectives

Les conventions collectives peuvent contenir certains articles traitant spécifiquement de non-discrimination ou de violence ou de harcèlement au travail. L'intérêt d'un article sur le sujet vient confirmer de façon officielle que la violence ou le harcèlement au travail constitue une mauvaise condition de travail dont l'employeur est responsable.

Mais, même en l'absence de clause expresse sur les questions de violence ou de harcèlement au travail, il suffit de pouvoir raccrocher cette question implicitement à une matière prévue à la convention collective (exemples : l'engagement à traiter les salarié-es avec justice, l'interdiction de discrimination, les dispositions sur la santé et la sécurité au travail).

Des exemples de clauses

But de la convention collective

Le but de la convention est de maintenir et promouvoir les bonnes relations qui existent entre l'employeur et le syndicat dans des conditions qui assurent, dans la plus large mesure possible, la sécurité et le bien-être des personnes salariées, de manière à faciliter le règlement des problèmes qui peuvent surgir entre l'employeur et son personnel régis par la présente convention.

c. coll., FEESP

Engagement à traiter les salariés avec justice

L'employeur s'engage à traiter ses salariés avec justice et considération.

c. coll., Fédération de la métallurgie

Les représentants de l'employeur et du syndicat ainsi que les salariés doivent être traités d'une façon juste et équitable.

c. coll., Fédération du commerce

Non-discrimination

Aux fins de l'application de la présente convention collective, ni la direction, ni le syndicat, ni leurs représentants respectifs, n'exercent de menaces, contraintes ou discrimination contre une personne salariée à cause de sa race, de sa couleur, de sa nationalité, de son origine sociale, de sa langue, de son sexe, de sa grossesse, de son orientation sexuelle, de son état civil, de son âge, de ses croyances religieuses ou de leur absence, de ses opinions politiques, de son handicap, de ses liens de parenté, de sa situation parentale ou de l'exercice d'un droit que lui reconnaît la présente convention ou la loi.

c. coll., FSSS

Les dispositions sur la santé et la sécurité au travail :

Obligations

L'employeur prend les mesures nécessaires pour éliminer à la source tout danger pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des personnes et le syndicat y collabore.

c. coll. FSSS et FP

Sécurité, santé et bien-être

Il est convenu que la sécurité, le bien-être et la santé des ouvriers au travail sont un objectif primordial des parties et elles doivent concourir à améliorer la qualité du milieu de travail pour atteindre cet objectif.

c. coll., FTPF

Santé et sécurité

Après en avoir informé la Direction, tout employé peut travailler seul au Centre en dehors des heures régulières de travail. Cependant, lors de rencontres impliquant des parents, l'employé peut demander d'être accompagné en dehors des heures régulières de travail s'il en voit la nécessité. Alors, une entente est prise avec la Direction sur la formule d'accompagnement jugée nécessaire. La même procédure s'applique lors de situations d'urgence.

c. coll. FNEEQ

Les clauses concernant la violence et le harcèlement au travail :

Bénéficiaires dangereux

Lorsqu'une personne salariée estime qu'un bénéficiaire peut présenter un danger, elle doit faire un rapport écrit à son supérieur immédiat. Les autorités doivent prendre les mesures qui s'imposent.

c. coll. FSSS

FICHE 2

Violence

Aucune forme de violence n'est tolérée. L'employeur et le syndicat collaborent pour prévenir ou faire cesser toute forme de violence par la mise sur pied de moyens appropriés d'information et de sensibilisation, entre autres, par l'élaboration d'une politique à cet effet.

c. coll. FP

Politique de respect mutuel au travail

a) L'Employeur met en place une politique générale qui vise à assurer un milieu de travail favorisant l'intégrité physique et psychologique des personnes à son emploi.

b) Le syndicat s'engage à collaborer avec l'Employeur pour développer toute politique ou prendre tout moyen visant à prévenir et à mettre fin aux comportements violents ainsi qu'au harcèlement sous toutes ses formes.

c) À cette fin, les parties conviennent des définitions ou principes suivants :

1. les conduites violentes se manifestent ... sous la forme de comportements violents en utilisant la force physique, l'intimidation, des menaces proférées avec ou sans armes ou des agressions verbales.

2. les types de harcèlement

– le harcèlement psychologique : il s'agit d'une conduite qui se manifeste par des attaques incessantes, des critiques et des moqueries répétées qui sont de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables.

– le harcèlement sexuel est une forme particulière de harcèlement qui se manifeste par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, qui par leur caractère insistant ou répétitif, ont pour effet de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne, ou qui entraînent des conditions de travail défavorables...

– le harcèlement racial : Il s'agit d'une conduite qui se manifeste, entre autres, par des paroles, des actes, des gestes répétés à caractère vexatoire ou méprisant à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de la race, de la couleur, de l'origine ethnique ou nationale...

c. coll., secteur de l'hôtellerie, Fédération du commerce.

Violence en milieu de travail

La violence en milieu de travail consiste en des actions ou des menaces faites ou proférées par un individu ou un groupe d'individus et qui portent atteinte, de manière intentionnelle ou non intentionnelle, à l'intégrité ou à la sécurité physique ou psychologique d'un individu ou d'un groupe d'individus.

Le Collège et le Syndicat reconnaissent que la violence en milieu de travail constitue un acte répréhensible et s'efforcent d'en réprimer la pratique.

Le Collège peut former un comité sur le harcèlement sexuel dont le rôle est :

a) faire des recommandations sur tout sujet relatif au harcèlement sexuel ;

b) élaborer des moyens appropriés d'information ;

c) élaborer, s'il y a lieu, des mécanismes de recours.

Ce comité sur le harcèlement sexuel peut regrouper du personnel enseignant, des élèves, du personnel professionnel non enseignant, du personnel de soutien et des cadres.

Le comité est formé à la demande d'un de ces groupes et détermine son mode de fonctionnement.

c. coll., secteur cegeps, FEESP

FICHE 2

Une lettre d'entente concernant l'organisation du travail

Les parties nationales reconnaissent l'importance de mettre en place un mécanisme privilégié de communication et de coopération, de consultation et de recherche de solutions entre les parties locales

Les parties locales forment un comité de relations de travail... Le comité doit être préoccupé par la qualité des soins et services, la qualité de vie au travail des personnes salariées ainsi que la protection des emplois.

Le comité doit :

Définir les problématiques et les priorités d'intervention... telles :

- les moyens d'améliorer la qualité et l'efficacité des services aux usagers ;*
- l'organisation des services et la charge de travail ;*
- la satisfaction et la valorisation au travail ;*
- les questions de nature professionnelle, notamment l'autonomie professionnelle, la coordination professionnelle et le travail en équipe ;*
- ...*

Élaborer et compléter une grille d'analyse afin de répertorier les problèmes du milieu de travail ;

Poser un diagnostic global sur les problèmes rencontrés ;

Convenir des solutions à être appliquées localement.

Afin de réaliser leur mandat, les membres du comité doivent avoir accès à de la formation dont les parties locales conviendront et à toute l'information pertinente pour la compréhension des problèmes et la recherche des solutions.

c. coll., FP

Le comité contre la violence et le harcèlement au travail

AU SEIN DE L'ENTREPRISE OU DE L'ÉTABLISSEMENT, la mise en œuvre de la politique de prévention contre la violence et le harcèlement au travail pourrait être placée sous la responsabilité d'un comité contre la violence et le harcèlement au travail. Ce comité doit, dans la mesure du possible, représenter l'ensemble des composantes du milieu de travail et avoir une représentation équitable entre les hommes et les femmes.

Pour certains milieux de travail où le personnel est moins nombreux, cela pourra être un comité déjà existant (comité des relations de travail, comité paritaire de santé et sécurité au travail, comité de condition féminine, etc.).

Lorsque l'employeur et le syndicat décident de la mise en place d'un nouveau comité sur le sujet, le syndicat devra procéder, selon ses propres mécanismes, à la nomination de sa ou son représentant. Cette nomination pourra se faire en assemblée générale. Il importe que le processus de nomination soit précis, transparent et connu de toutes et de tous. La personne nommée au comité devrait au moins une fois par année faire un compte rendu à l'assemblée générale du syndicat.

Rôle

La présente politique vise à instaurer et à maintenir un climat de travail sain et exempt de violence et de harcèlement. Le comité effectuera donc ses travaux dans un esprit pacifique et de collaboration.

L'objectif premier de cette politique n'est pas de contrôler ou de punir mais de prévenir les situations de violence ou de harcèlement et de soutenir les personnes qui en sont victimes. Pour ce faire, le comité contre la violence et le harcèlement au travail devra analyser les causes organisationnelles, sociales et culturelles qui peuvent être à la source des situations de violence et de harcèlement.

De plus, le comité contre la violence et le harcèlement au travail et la personne-ressource ne seront aucunement impliqués dans le traitement d'une plainte officielle. Le syndicat devra mener sa propre enquête, dans le respect des règles de la confidentialité et des droits des membres qu'il représente.

Les moyens d'action

LES MOYENS D'ACTION que nous suggérons sont à adapter selon les milieux de travail. Certains peuvent convenir à certains milieux, d'autres non. Nous vous présentons trois types de moyens d'action :

1. des moyens d'action pour sensibiliser, informer et former l'ensemble du milieu de travail ;
2. des moyens d'action pour éliminer, contrôler ou diminuer les facteurs de risque organisationnels ;
3. des moyens d'action pour prévoir les changements dans le milieu de travail.

1) Des moyens d'action pour sensibiliser, informer et former

Un des meilleurs moyens pour prévenir les situations de violence et de harcèlement au travail est de s'assurer que tout le personnel et toutes les personnes ayant un lien avec l'établissement ou l'entreprise connaissent, adhèrent ou à tout le moins se conforment à la mission, à la philosophie, aux valeurs et aux règles qui régissent le milieu. La politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail est une application de ces normes.

Voici quelques exemples d'actions possibles pour atteindre ce but :

- diffuser la politique :
 - en faisant un lancement officiel accompagné de plusieurs outils : affiches, dépliants, article dans le journal de l'établissement ou de l'entreprise et du syndicat,
 - en la distribuant à chaque membre du personnel,
 - en faisant connaître les autres politiques du milieu : code d'éthique, règlements,
 - en expliquant en petits groupes (équipes, services, départements) la politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail ;

- informer le nouveau personnel de l'existence de la politique ;
- profiter de certains événements pour expliquer les phénomènes qui peuvent avoir un lien avec la violence et le harcèlement (la journée contre le racisme, la commémoration du 6 décembre, la semaine de la santé mentale, etc.) ;
- diffuser largement le bilan annuel en regard de la politique.

2) Des moyens d'action pour éliminer, contrôler ou diminuer les facteurs de risque organisationnels

Les manifestations de violence et de harcèlement au travail peuvent être le fait de personnes ayant des problèmes de santé mentale ou de comportement déviant. Mais ces situations sont plutôt rares ; les manifestations de violence et de harcèlement sont souvent les symptômes d'une dégradation de l'organisation du travail ou des conditions de travail (communication organisationnelle, horaire de travail, charge de travail, insécurité, etc.)

Pour s'attaquer aux causes organisationnelles de la violence et du harcèlement au travail, la démarche suggérée dans la brochure CSN *Agir avant la tempête* (2001) est à relire. Cette démarche consiste à étayer la situation par des faits pertinents, faire l'analyse des facteurs de risque, élaborer un plan d'action et le mettre en œuvre et enfin, faire le bilan pour en tirer les leçons.

Voici quelques éléments de l'organisation du travail qui peuvent nous mettre sur la piste des facteurs de risque organisationnels.

FICHE 4

Certaines études² démontrent que des particularités des établissements ou des entreprises favorisent l'émergence de la violence ou du harcèlement au travail :

- les locaux surpeuplés, mal ventilés, sales et bruyants ;
- l'imprécision des rôles et responsabilités de chacun ;
- la mauvaise répartition de la charge de travail ;
- l'excès de procédures bureaucratiques ainsi que le manque d'autonomie de décision entre les membres du personnel ou avec la clientèle ;
- la culture organisationnelle centralisée et dépersonnalisée liée aux grandes organisations, où les risques liés à la gestion sont plus grands que dans les petites ;
- un style de gestion très autoritaire ou très peu participatif incluant un trop grand écart entre la conception et l'exécution ;
- un environnement de travail isolant les salarié-es et groupe de salarié-es, encourageant les soupçons, ainsi que l'ignorance volontaire de diverses formes de discrimination au travail ;
- l'insécurité face à l'emploi liée à la précarité et à la détérioration des conditions de travail.

Certaines situations de travail présentent aussi plus de risques de violence de la part de la clientèle ou de tiers :

- travailler seul : préposé-es au stationnement, chauffeurs de taxi, auxiliaires familiales et sociales ;
- travailler avec le public : policiers, personnel de restauration, employé-es de transport en commun ;
- manipuler des objets de valeur : vente au détail, agence de sécurité ;
- traiter des gens en détresse et aider leurs proches : services ambulanciers, soins à domicile, services sociaux, centres de désintoxication ou psychiatriques, centres pour personnes âgées ;

2. Le site Internet de la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail, Université Laval, et le rapport du comité interministériel sur la prévention du harcèlement psychologique et le soutien aux victimes, Québec.

- œuvrer en éducation : écoles de quartiers défavorisés.

Les types de solutions

Les types de solutions pour éliminer ou contrôler les facteurs de risque organisationnels vont varier en fonction de l'analyse qui sera faite dans le milieu de travail. Nous énumérons ci-dessous des solutions selon le type de rapport impliqué dans les situations de violence ou de harcèlement.

- **Si la violence ou le harcèlement est en rapport avec la clientèle, les proches ou les étrangers**
Le travail devra être organisé pour diminuer et contrôler cette violence ou ce harcèlement : formation des employé-es pour connaître les problèmes de la clientèle et les façons de réagir ; formation aux techniques de pacification, étude de cas en équipe et échange des façons de faire les plus efficaces, travail à deux, outils de communication plus efficaces ; procédures et responsabilités prévues en cas d'événements violents.
- **Si la violence ou le harcèlement se situe entre collègues de travail ou entre la direction et les employé-es**
Il s'agit de vérifier et d'améliorer :
 - l'environnement de travail (bruit, température, espace de travail, outils de travail) ;
 - la charge et la répartition du travail ;
 - la clarté et la compréhension des rôles et responsabilités de chacun ;
 - la pertinence, la clarté, la précision et la cohérence entre les énoncés de la mission, des règles, des politiques de l'établissement ou de l'entreprise et leur mise en application ;
 - la circulation de l'information ;
 - les modes de gestion (autoritaire, bureaucratique, axée sur la compétition à l'interne, etc.) ;
 - les conditions de travail (précarité, insécurité face à l'emploi, horaires de travail, aménagements facilitant la conciliation famille-travail, etc.).

Le comité contre la violence et le harcèlement au travail doit recenser les faits et faire l'analyse des facteurs de risque organisationnels. Pour ce faire, les comités et structures déjà existants dans le milieu de travail (comité des relations de travail, comité paritaire en santé et sécurité, comité de la condition féminine, etc.) doivent collaborer à ce travail d'analyse et de mise en œuvre des actions à entreprendre dans leur champ de compétences.

3) Des moyens d'action pour prévoir les changements

Le monde du travail moderne est un monde de changements souvent rapides et peu planifiés. Ces changements sont quelquefois très importants (fusion, acquisition, déménagement, fermeture) mais plusieurs changements moins visibles impliquant, par exemple, l'aménagement de l'espace ou de nouveaux outils se produisent également. Ces changements ont des répercussions sur les personnes qui doivent, en plus de fournir leur prestation régulière de travail, faire le deuil de certaines pratiques et s'adapter à de nouvelles réalités. Prévoir l'impact et planifier ces changements est une des façons de prévenir les situations de violence et de harcèlement au travail.

Prévoir les changements culturels

Plusieurs nouveaux phénomènes, comme l'arrivée de femmes dans des emplois traditionnellement masculins, les conflits intergénérationnels, la présence de multiples communautés culturelles sur les mêmes lieux de travail, peuvent être des sources de conflits pouvant elles-mêmes dégénérer en violence et en harcèlement au travail.

L'information, la sensibilisation aux différentes réalités aideront le climat de travail. Des événements ou moments ludiques (pièces de théâtre, spectacles de musique, repas communautaire) permettront de se connaître mutuellement, d'appivoiser les peurs et de développer un langage commun.

Prévoir les changements structurels

Les fusions, acquisitions, transformations majeures dans les entreprises et établissements secouent profondément les habitudes, les croyances et les façons de faire qui, jusqu'à récemment, étaient valorisées. De plus, la transition d'une forme d'organisation du travail à une autre peut favoriser l'émergence de situations d'abus de pouvoir ou de conflits de rôle, car les normes qui existaient sont changées et les nouvelles qui sont en train de se définir laissent un flou. Prévoir les changements structurels permettra d'en diminuer les impacts :

- donner une information claire, pertinente, régulière et au moment opportun sur les transformations permet de diminuer l'insécurité et la circulation de rumeurs contradictoires et génératrices de frustrations ;
- former le personnel en résolution de problèmes pour faire face au fur et à mesure aux difficultés rencontrées ;
- permettre des rituels de passage ;
- offrir des activités de debriefing et un programme particulier du Programme d'aide aux employé-es pour permettre aux personnes de mieux assumer certaines transitions, etc.

Les mécanismes de soutien aux personnes : les programmes d'aide aux employés et les réseaux d'entraide

La mise en place d'un programme d'aide aux employé-es³

Les recherches effectuées auprès des syndicats de la CSN soulignent les effets négatifs des comportements violents sur l'accomplissement du travail et sur toutes les dimensions de la vie des travailleuses et travailleurs.

La mise en place d'un programme d'aide aux employé-es (PAE) constitue un bon moyen de fournir un soutien approprié aux employés qui sont aux prises avec ce type de problèmes.

Plusieurs entreprises et établissements ont mis sur pied de tels programmes qui offrent au personnel un service professionnel d'aide personnalisée. Certains de ces programmes d'aide sont mis en œuvre par les employeurs de façon unilatérale, sans la participation du syndicat. Dans d'autres cas, le syndicat a obtenu de pouvoir y participer.

L'expérience nous apprend que les travailleuses et les travailleurs sont sécurisés par la présence effective du syndicat dans l'administration d'un programme d'aide. La mise en place d'un comité paritaire, qui établira les objectifs du programme d'aide et qui contrôlera l'ensemble du fonctionnement du programme, constitue la formule de participation la plus intéressante.

Les membres du syndicat qui siégeront au comité paritaire (PAE) rendront compte de leur mandat au comité exécutif et à l'assemblée générale du syndicat. Les noms et les dossiers des personnes aidées ne devront d'aucune façon être portés à la connaissance des membres du comité, celui-ci devant faire porter ses travaux sur des questions de politique générale nécessaires au bon fonctionnement du programme.

Lors de la négociation d'un programme d'aide avec l'employeur, le syndicat devra s'assurer :

- que le programme offre des services dits à multiples volets (psychologiques, sociaux, conjugués, financiers, juridiques) ;
- que les personnes-ressources du programme ne soient pas liées au service du personnel de l'entreprise ou de l'établissement ;
- que les services de consultation et les traitements soient dispensés à l'extérieur des lieux de travail ;
- que la confidentialité soit garantie ;
- que la travailleuse ou le travailleur ait le choix de diverses solutions thérapeutiques ;
- que la participation au programme soit volontaire et qu'elle ne puisse servir à des fins disciplinaires.

3. Pour des informations supplémentaires, consulter la brochure de la CSN *Les toxicomanies et l'action syndicale*.

L'entraide et les réseaux syndicaux d'entraide

L'entraide, c'est naturel

L'entraide est une forme naturelle de soutien que les personnes ou les groupes développent pour affronter les difficultés qu'ils rencontrent. Ces difficultés peuvent être d'ordre personnel, psychologique, social, économique ou autre.

L'entraide est une forme souple et simple de soutien. Elle est fondée sur l'engagement volontaire des uns et des unes envers les autres. On reconnaît des formes d'entraide dans les familles, dans les rapports qu'on entretient avec les amis, les voisins ou dans le milieu de travail.

L'entraide dans les milieux de travail

L'entraide entre les personnes et les groupes existe aussi dans les milieux de travail. Elle s'exprime sous des formes simples ; le covoiturage, le coup de main pour terminer un travail, l'écoute active des collègues de travail qui éprouvent le besoin de partager leurs préoccupations ou leurs problèmes en sont des exemples.

Des formes plus élaborées d'entraide existent dans certains milieux de travail. Le syndicat, qui a comme première responsabilité de développer l'action solidaire des travailleuses et des travailleurs, peut susciter la mise sur pied de réseaux d'entraide.

Les réseaux d'entraide se définissent comme des réseaux de personnes désirant spécifiquement développer l'entraide et qui veulent contribuer à créer un milieu de travail plus humain.

L'entraide, une réponse alternative et complémentaire aux programmes d'aide aux employé-es (PAE)

Les PAE se limitent dans la plupart des cas à une action professionnelle strictement individuelle directement auprès des personnes en difficulté. Par ailleurs, ces programmes sont généralement absents dans la petite et moyenne entreprise dans laquelle on retrouve de nombreux syndicats CSN. Les réseaux d'entraide sont des réponses à la fois alternatives et complémentaires aux programmes d'aide aux employé-es.

Ils peuvent aussi répondre à la volonté des travailleuses et des travailleurs de développer, sur une base autonome, la solidarité dans leur milieu de travail. En ce sens, le syndicat doit encourager de telles initiatives.

L'entraide ne nécessite pas une formation étendue

L'entraide ne requiert pas des personnes qui veulent s'y engager une formation étendue pour être efficace. La mise sur pied de réseaux d'entraide par les syndicats peut donc se faire assez facilement. Trois coffres à outils sont disponibles à celles et à ceux qui veulent agir comme personne entrainante : leurs propres expériences de vie, leurs expériences personnelles comme aidant et un minimum de formation théorique.

En fait, celles et ceux qui veulent contribuer à l'entraide dans leur milieu de travail doivent apprendre les rudiments des techniques d'écoute, savoir comment se protéger eux-mêmes et connaître les ressources institutionnelles et communautaires présentes dans leur région afin d'y référer les collègues en difficulté lorsque c'est nécessaire. Cette formation est disponible dans certains conseils centraux de la CSN.

Le rôle de la personne-ressource

LE RÔLE DE LA PERSONNE-RESSOURCE est très important. Par son travail, cette personne rendra crédible la politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail. Elle devra voir à jouer son rôle auprès de la présumée victime et de la ou des présumées personnes violentes ou harcelantes.

Cependant, dès le départ, il faut bien cerner les limites du rôle de cette personne-ressource.

La crédibilité de la personne-ressource

La personne-ressource doit avant tout être crédible dans le milieu de travail. On choisira donc une personne ayant une capacité d'écoute, de même qu'une capacité de juger les situations avec calme et objectivité.

Elle doit être reconnue pour sa capacité à mener à bon port les dossiers dont elle est responsable, et ce, dans le respect des personnes avec qui elle doit cheminer.

Le rôle de personne-ressource peut être attribué à une personne provenant de l'intérieur de l'entreprise ou de l'établissement, ou à une personne ou un organisme œuvrant dans la région ou la municipalité. Cette personne-ressource est désignée par le comité contre la violence et le harcèlement.

Le rôle de la personne-ressource en regard de la politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail

La personne-ressource a un rôle central à jouer lors d'événements ou de dénonciation de phénomènes de violence ou de harcèlement au travail. Elle agit d'ailleurs sur cette question de diverses façons.

La personne-ressource sera accessible et prête à écouter les personnes vivant potentiellement des problèmes de violence et de harcèlement, et ce, même si elle n'est pas présente dans le milieu de travail.

Un numéro de téléphone du type 1-800 pourra garantir cette écoute.

Il faudra ici négocier avec l'employeur les montants nécessaires pour assurer la disponibilité de l'organisme ou de la personne-ressource. On devra donc négocier un budget suffisant pour payer le salaire ou les frais de libération de la personne-ressource et rembourser ses dépenses (déplacements, repas, location de matériel, etc.).

Cette mesure est importante et requiert toute notre attention dès le début des discussions sur la mise en place d'un comité contre la violence et le harcèlement au travail.

Il en sera de même si la personne-ressource travaille dans le milieu de travail.

La personne-ressource respectera la règle de la confidentialité

Des travailleuses et des travailleurs seront appelés à dire, raconter, identifier des problèmes qu'ils vivent.

La personne-ressource sera celle qui occupera la première ligne. Celle qui doit savoir écouter et respecter la personne qui vit une situation difficile, et ce, même si elle entend des propos très choquants ou étonnants.

Mais elle doit surtout savoir se taire, ne pas ébruiter les informations reçues ; elle n'émettra jamais de commentaires pouvant permettre d'établir des liens avec des situations précises.

La personne-ressource doit bien comprendre son rôle de même que les limites de ce dernier en regard des responsabilités relevant du syndicat et celles relevant de l'employeur ou du comité contre la violence et le harcèlement au travail.

La personne-ressource intervient principalement à quatre niveaux :

- a) elle accueille et accompagne la présumée victime de violence ou de harcèlement au travail ;
- b) elle procède à une analyse de la situation afin de bien identifier la nature du problème rencontré ;
- c) elle propose aux personnes concernées des pistes de solutions afin de résoudre le problème (moyens alternatifs de médiation ou de résolution du problème, etc.) ;
- d) elle transmet un rapport non nominatif au comité contre la violence et le harcèlement au travail et indique s'il y a lieu les mécanismes de prévention à mettre en place.

a) L'accueil et l'accompagnement de la présumée victime de violence ou de harcèlement au travail

Il se résume de la façon suivante :

- accueillir la victime ou présumée victime de violence ou de harcèlement ;
- prendre connaissance de l'ensemble des éléments relatifs à la situation de violence ou de harcèlement ;
- assurer l'accompagnement à la présumée victime de violence ou de harcèlement en lui fournissant toute l'information pertinente sur ses droits, sur le processus d'application de la politique de prévention de l'établissement ou de l'entreprise et sur l'évolution de son dossier ;
- informer la présumée victime de la violence ou du harcèlement au travail des mécanismes de soutien disponibles (aide spécialisée auprès de professionnel-les de la santé ou du PAE, référence auprès de groupes de soutien ou de personnes du réseau d'entraide de l'entreprise ou de l'établissement, etc.).

Commentaire :

La qualité de l'accueil et de l'écoute est d'une extrême importance dans la première prise de contact. Des situations de violence ou de harcèlement

peuvent déclencher des réactions physiques et psychiques chez les victimes. Celles-ci se retrouvent souvent dans un état de grande vulnérabilité.

Il s'agit avant tout d'ouvrir un espace de parole en faisant preuve d'empathie⁴.

b) L'analyse de la situation

La personne-ressource rencontre la présumée personne violente ou harcelante, et elle l'aide, s'il y a lieu, à exprimer et à mettre par écrit sa version des faits.

Elle prend connaissance de l'ensemble des éléments relatifs à la situation de violence ou de harcèlement au travail.

Elle conduit son dossier en toute impartialité et respect à l'endroit de la présumée personne violente ou harcelante en lui fournissant toute l'information pertinente sur ses droits, sur le processus d'application de la politique de prévention de l'établissement ou de l'entreprise et sur l'évolution du dossier.

De plus, elle propose des mécanismes de soutien à la présumée personne violente ou harcelante au travail (aide spécialisée auprès des professionnel-les de la santé ou du PAE, référence auprès de groupes de soutien ou de personnes du réseau d'entraide de l'entreprise ou de l'établissement, etc.).

Commentaire :

La personne-ressource doit bien évaluer la situation de violence ou de harcèlement au travail avec les personnes impliquées.

Au-delà de l'écoute bienveillante, il est important de prendre des notes très précises et de recueillir en particulier tout ce qui relève du domaine des faits en les distinguant du registre des opinions et des sentiments.

4. Empathie : faculté de s'identifier à quelqu'un, de ressentir ce qu'il ressent sans toutefois prendre sur soi la charge émotionnelle de ce qui est exposé.

Pour ce faire, c'est la reformulation des propos tenus qui va permettre de vérifier que l'on a bien compris ce que la personne veut dire. Reformuler, c'est proposer une autre manière de dire la même chose, tout en aidant la personne à distinguer les agissements des opinions ou jugements qui sont trop personnels et subjectifs pour approcher la réalité.

c) Les pistes de solutions

La personne-ressource procède à l'analyse de la situation et propose aux personnes concernées des moyens alternatifs de résolution du problème et en assure le suivi, s'il y a lieu.

Elle doit voir à déterminer la nature exacte du problème soulevé afin de bien distinguer s'il s'agit de harcèlement ou de violence au travail (en se référant aux définitions de politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail).

Elle voit à proposer des mécanismes (résolution coopérative de conflits, médiation, intervention d'une tierce personne, etc.) et des hypothèses de solutions (excuses, réorganisation du travail, coaching de l'équipe de travail, amélioration des techniques de communication, etc.) aux personnes impliquées dans les situations de violence et de harcèlement au travail.

Elle peut référer la médiation à un organisme extérieur ou entreprendre le processus elle-même, et ce, avec l'accord des personnes concernées, s'il y a lieu.

d) La production d'un rapport non nominatif

La personne-ressource doit produire un rapport non nominatif au comité contre la violence et le harcèlement au travail.

Ce rapport doit préciser les mécanismes de prévention qu'il serait souhaitable de mettre en place dans l'entreprise ou l'établissement.

Il devra indiquer comment et pourquoi les conditions de travail ou l'organisation du travail permettent que s'engagent entre des individus des relations telles qu'elles provoquent des atteintes à la santé physique et psychologique.

Dans la mesure où la plainte officielle est rédigée, la personne-ressource met ici fin à son travail, et chaque groupe impliqué (syndicat, employeur ou association) assume ses responsabilités spécifiques.

Les différents recours juridiques⁵

NOUS VOUS PRÉSENTONS LES RECOURS JURIDIQUES dont disposent les victimes de harcèlement ou de violence au travail.

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)

En cas de lésion professionnelle au sens de la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles, la victime de harcèlement ou de violence au travail dispose d'un seul recours possible pour être indemnisée : la réclamation à la CSST.

Pour être indemnisée par la CSST, la victime de harcèlement ou de violence doit démontrer qu'elle a subi une lésion professionnelle, soit un accident de travail ou une maladie professionnelle. Généralement, la CSST accepte l'indemnisation d'une victime de harcèlement sur la base de l'accident de travail.

La Loi des accidents de travail et des maladies professionnelles (L.A.T.M.P.) définit, à l'article 2, la notion d'accident de travail dans les termes suivants :

Un événement imprévu et soudain attribuable à toute cause, survenant à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle.

À la lumière de la jurisprudence, s'il y a lésion professionnelle au sens de la LATMP, la CSST a **compétence exclusive** et on ne saurait se soustraire à cette compétence en omettant de présenter une réclamation.

Tout cas d'absence (et même tout cas nécessitant des soins **sans absence**) résultant d'un harcèlement ou d'un climat de violence au travail **doit faire** l'objet d'une réclamation à la CSST afin de faire établir s'il s'agit oui ou non d'une lésion professionnelle.

La victime de harcèlement a six mois pour produire sa réclamation à la CSST.

Suivant la jurisprudence (arrêt Genest), il serait possible, même en cas de lésion professionnelle, de s'adresser au Tribunal des droits de la personne ou à un arbitre de griefs, selon le cas, pour qu'il rende des ordonnances de redressement (lettre d'excuses, mise en place d'une politique sur le sujet) en vue de faire cesser la violence ou le harcèlement, mais non pour l'obtention de dommages-intérêts.

S'il ne s'agit pas d'une lésion professionnelle : le grief

Il peut arriver que la réclamation à la CSST soit rejetée parce qu'elle ne constitue pas une lésion professionnelle. Il importe d'avoir pris soin de faire, **en même temps** que la réclamation, un grief contre l'employeur.

De plus, dans tous les cas où le harcèlement ou la violence n'entraîne **aucune absence ou soins**, il conviendra aussi de faire un grief.

L'objet du grief :

1. Harcèlement fait par les cadres et les représentants de l'employeur

Le grief pourra reprocher à l'employeur :

- le harcèlement qu'il fait subir par le biais de ses cadres ou représentants ;
- le fait qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour que cesse le harcèlement, le tout en violation de la convention collective et de la Charte.

2. Harcèlement fait par des compagnons de travail ou la clientèle ou même des tiers

Le grief pourra reprocher à l'employeur :

- d'avoir omis ou refusé de prendre les mesures nécessaires pour que cesse le harcèlement ou la violence ;

5. CSN, *Agir avant la tempête*, 2001, pages 73 à 75.

- d'avoir manqué à son obligation de fournir un milieu de travail qui ne porte pas atteinte à la dignité, à la sécurité et à la santé du ou de la salarié-e, le tout en violation de la convention collective et de la Charte des droits.

Il conviendra par ailleurs d'indiquer au grief les faits reprochés à l'employeur pour éviter un rejet fondé sur un libellé trop vague. Le grief comportera normalement une réclamation pour dommages et éventuellement une demande d'ordonnance pour que des mesures soient prises en vue de mettre fin au harcèlement.

Commission et Tribunal des droits de la personne

La Charte des droits et libertés de la personne du Québec prévoit que la Commission peut recevoir des plaintes de discrimination (harcèlement) et faire enquête. Ce recours est fondé sur les articles 10, 10.1 et 16 de la Charte ; la Commission portera, le cas échéant, le recours devant le Tribunal des droits de la personne pour la victime.

Le dépôt d'une plainte à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse est permis seulement dans les cas où le harcèlement est fondé sur un motif de discrimination prohibé par la Charte, à l'article 10.

Ces motifs sont 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.

Dans ces cas, l'article 10.1 de la Charte permettrait normalement de s'adresser à la Commission des droits et au Tribunal des droits.

En raison de l'incertitude entourant la compétence du Tribunal des droits sur le harcèlement et la discrimination en milieu de travail syndiqué, il paraît risqué pour le moment d'emprunter cette voie de recours, du moins contre l'employeur.

Un débat a lieu présentement par suite de certains jugements (Weber et O'Leary). Certains prétendent que ces jugements renvoient aux seuls arbitres de grief tout litige survenant dans le cadre de la relation d'emploi même si le litige implique une violation de la Charte des droits. Le Tribunal des droits rejette ce point de vue et estime que les salarié-es syndiqués doivent, eux aussi, pouvoir s'adresser à la Commission et au Tribunal des droits.

Dans une décision récente (28 février 2002) de PG QC c. CDP (Jeunes enseignants de la CSQ), la Cour d'appel a tranché dans le sens du recours exclusif à l'arbitre, même pour les litiges portant sur la charte des droits et libertés. La permission d'en appeler en Cour Suprême a été autorisée de sorte que d'ici quelques années, la plus haute cour du pays devrait trancher la question.

Dans l'intervalle, on peut s'attendre à ce que toute plainte de harcèlement fasse l'objet d'une objection de la part de l'employeur, qui prétendra que seul l'arbitre de griefs a compétence.

La CSN réclame que la Charte soit modifiée pour permette un droit d'option entre le Tribunal des droits et l'arbitre de griefs.

Le problème ne se pose pas si le harceleur est un autre salarié, puisque l'arbitre de grief n'a pas compétence sur les litiges entre salariés. On peut donc porter plainte à la Commission contre le salarié harceleur et de même si le harcèlement est le fait de clients de l'employeur. Dans ces deux cas, la plainte serait sûrement recevable.

Droit de refus

Dans certains cas, on peut exercer un droit de refus (Loi sur la santé et la sécurité du travail, article 12) pour harcèlement au travail. On pourrait donc demander l'intervention préventive d'un inspecteur de la CSST.

(a.12) 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.

Les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail concernant le harcèlement psychologique**Le harcèlement psychologique :**

La Loi sur les normes du travail a été modifiée en décembre 2002. Elle inclut dorénavant des dispositions concernant le harcèlement psychologique au travail. Ces dispositions entreront en vigueur à compter du **1^{er} juin 2004**. La loi inclut à l'article 81.18 une définition du 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 loi garantit, à l'article 81.19, à tout salarié un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et donne à l'employeur l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique :

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.

Les recours prévus par la Loi sur les normes du travail

Ces deux dispositions (81.18 et 81.19) donnent ouverture à une plainte à la Commission des normes du travail qui, après enquête, la déférera ultimement à la Commission des relations du travail.

Toutefois, pour les salariés couverts par une convention collective, la loi prévoit que ces dispositions « sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective » (article 81.20).

Les dispositions des articles 81.18, 81.29, 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.

L'article 123.7, quant à lui, accorde un délai de 90 jours pour déposer un grief à compter de la dernière manifestation de harcèlement psychologique.

La convention collective doit se lire comme si ces dispositions y étaient inscrites. Afin de s'assurer que tant le syndicat que l'employeur sont conscients de l'existence de ces dispositions légales, nous vous recommandons d'en reproduire le texte à la convention collective.

L'article 123.15 accorde à l'arbitre de grief les pouvoirs suivants :

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 au 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 par le salarié, pour une période raisonnable qu'il détermine ;

FICHE 7

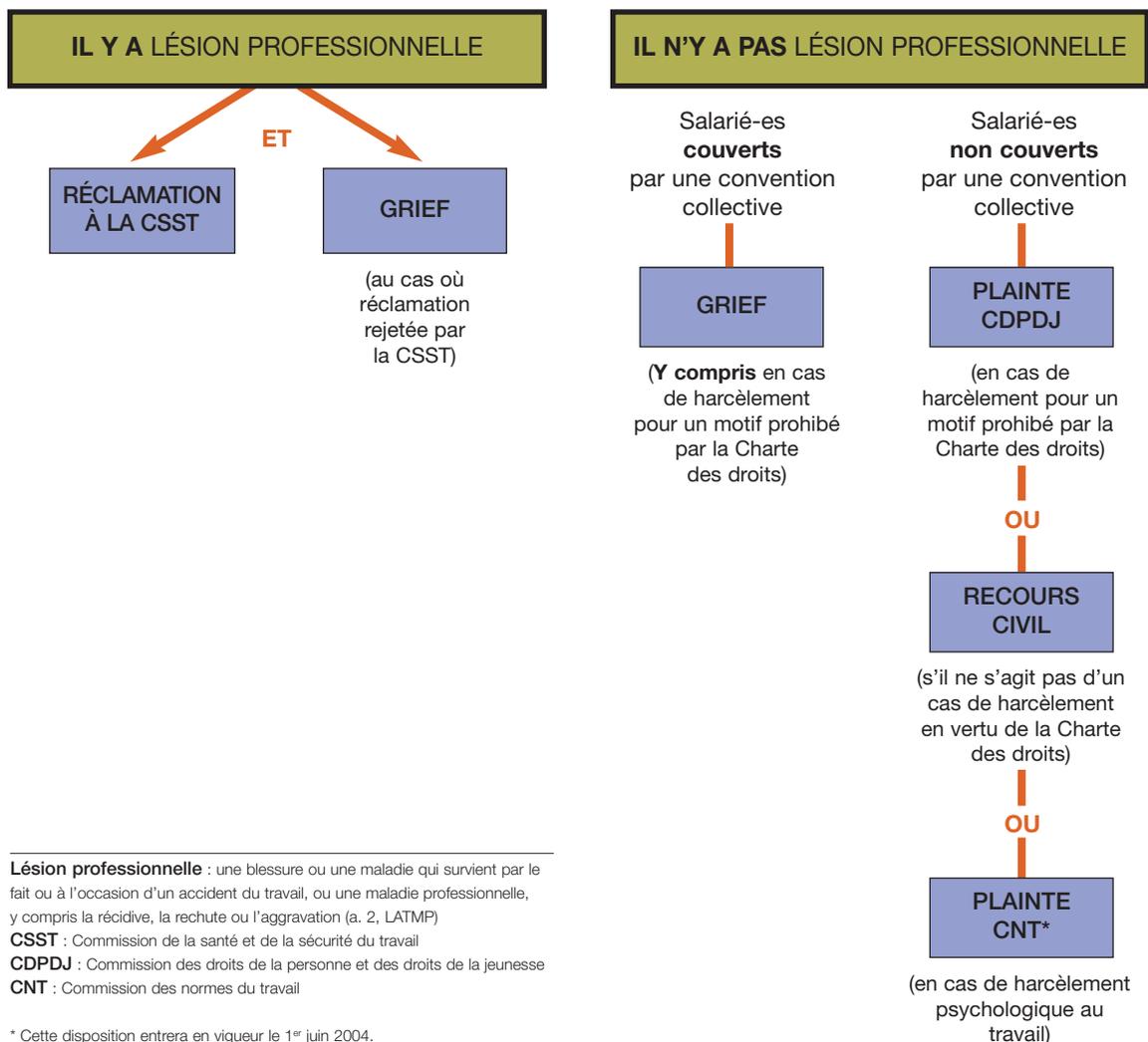
7. ordonner la modification du dossier disciplinaire du salarié victime de harcèlement psychologique.

Ces pouvoirs s'ajoutent à ceux que possède déjà l'arbitre de grief en vertu du Code du travail et de la convention collective.

Toutefois, les remèdes prévus aux paragraphes 2, 4 et 6 sont exclus lorsque la personne harcelée est victime d'une lésion professionnelle :

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, qui résulte du harcèlement psychologique.

Recours contre l'employeur en cas de harcèlement psychologique



L'enquête syndicale lors d'une plainte officielle ou lors de l'imposition d'une mesure disciplinaire

IL EST IMPORTANT DE MENTIONNER ici qu'en cas de plainte officielle, le comité contre la violence et le harcèlement au travail et la personne-p
20ressource n'assument aucun rôle lors de l'enquête syndicale.

Lorsqu'une plainte officielle est déposée, le syndicat doit mener une enquête serrée, dans le respect des règles de la confidentialité et des droits des membres qu'il représente.

L'enquête syndicale est essentielle.

Nous vous référons ici au mécanisme d'enquête habituellement utilisé dans les dossiers de mesures disciplinaires, de plaintes diverses ou même de congédiement.

Vu la complexité des plaintes touchant les problèmes de violence et de harcèlement au travail, nous suggérons fortement de consulter très rapidement la conseillère ou le conseiller syndical affecté à votre dossier. Ce dernier pourra vous guider dans le suivi du dossier et vous conseiller dans les étapes à franchir tout en tenant compte des obligations légales du syndicat.

De plus, le rôle du syndicat est toujours de fournir à ses membres la possibilité de recourir à la procédure de grief, aux recours prévus à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* et à la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* ou à tout autre recours devant les tribunaux.

Les représentantes et représentants syndicaux doivent aussi être au fait des responsabilités légales prévues par le Code du travail en vertu de l'article 47.2.

Le syndicat doit assumer un devoir de représentation de ses membres en s'appuyant sur les orientations précisées dans la jurisprudence perti-

nente.

Encore une fois, les avis de la conseillère ou du conseiller syndical sont très importants dans cette étape de votre travail syndical.

Le devoir de représentation

Le Code du travail fait obligation au syndicat de représenter les salariés de l'unité

- sans négligence ;
- sans arbitraire ;
- sans mauvaise foi ;
- sans discrimination.

C'est le sens de l'article 47.2 du Code du travail.

47.2 Une association accréditée ne doit pas agir de mauvaise foi ou de manière arbitraire ou discriminatoire, ni faire preuve de négligence grave à l'endroit des salariés compris dans une unité de négociation qu'elle représente, peu importe qu'ils soient ses membres ou non.

Dans *Landry c. STT de l'Hôtel-Dieu du Sacré-Cœur*⁶, ces termes ont été définis comme suit :

Sans négligence grave : enquête sérieuse, sans erreur grossière, consciencieusement, en évaluant correctement le dossier ;

Sans arbitraire : effort sérieux, soin raisonnable, après consultation ;

Sans discrimination : de la même façon que pour tous les autres salariés, selon les mêmes critères ;

Sans mauvaise foi : sans intention de nuire et sans motifs inavouables.

6. 93T995.

L'enquête

Un point capital à respecter pour décider si un grief sera ou non porté à l'arbitrage : l'enquête. L'expérience issue des dossiers de harcèlement sexuel encadre la façon de mener l'enquête, et ce, pour tout cas de violence ou de harcèlement. Ce sont les mêmes repères qui s'appliquent.

Le respect de l'article 47.2 du code passe par une enquête sérieuse sur les faits et le droit. Cela est particulièrement névralgique dans un cas de mesures disciplinaires pour harcèlement ou agression sexuelle, car dans un tel cas, il peut y avoir conflit entre des salarié-es de l'unité. Il convient donc de redoubler de prudence et de s'assurer :

- de faire une enquête factuelle complète ;
- d'interroger tous les témoins, de recueillir leur version ;
- de vérifier la version du présumé harceleur en l'informant des éléments recueillis pendant l'enquête et compléter le cas échéant l'enquête par une vérification des éléments additionnels soumis par lui.

L'enquête est celle du syndicat ; celui-ci ne peut donc se retrancher derrière une décision d'assemblée générale comme seul motif au refus de pousser un grief à l'arbitrage.

L'hostilité d'un groupe et même d'une majorité de compagnons de travail ne saurait non plus dispenser le syndicat de mener une enquête complète et sérieuse; au contraire, c'est dans ces situations que le comportement syndical risque d'être le plus scruté.

Le bien-fondé du grief

Le syndicat doit par ailleurs décider s'il y va de l'intérêt des membres de mener le grief devant un arbitre.

Les chances de succès du grief doivent être évaluées de façon réaliste. Par ailleurs, la jurisprudence reconnaît que même s'il présente des chances de réussite, le syndicat n'est pas tenu de porter un grief à l'arbitrage ; le syndicat a le droit de choisir entre divers intérêts. C'est le processus ou les motifs qui sous-tendent la décision qui comptent :

Lorsque les employés ont des intérêts opposés, le syndicat peut choisir de défendre un ensemble d'intérêts au détriment d'un autre pourvu que sa décision ne découle pas des motifs irréguliers décrits précédemment et pourvu qu'il examine tous les facteurs pertinents. Le choix de présenter une demande plutôt qu'une autre ne peut en soi faire l'objet d'une objection. Ce sont plutôt les motifs sous-jacents et la méthode utilisée pour effectuer ce choix qui peuvent faire l'objet d'une objection⁷.

En matière d'agressions sexuelles, le tribunal a reconnu le droit du syndicat de faire des choix éthiques à condition cependant d'avoir préalablement enquêté sérieusement.

En ce domaine des agressions sexuelles, les syndicats sont justifiés de se demander qui ils doivent défendre: la prétendue victime ou le prétendu agresseur, surtout lorsqu'ils sont tous deux des salariés visés par la convention collective. La politique retenue de faire une enquête la plus sérieuse possible, de donner le bénéfice du doute et, règle générale, de ne pas poursuivre le grief s'il y a bel et bien eu agression, n'est peut-être pas parfaite, mais il n'appartient pas au Tribunal, comme souligné ci-haut, d'être le censeur des décisions syndicales⁸.

Il convient cependant de rappeler que plus la mesure disciplinaire est importante (ex. : congédiement), plus le syndicat doit se montrer prudent avant de priver un salarié de son droit de grief. Même l'adhésion à une politique contre le harcèlement sexuel ne saurait conduire au refus systématique de défendre tout salarié coupable.

La confidentialité

À compter du moment où une plainte engendre des mesures disciplinaires et que le syndicat doit décider s'il conteste par grief, il ne saurait être question de confidentialité. Le syndicat ne peut mener une enquête sérieuse et confronter le présumé harceleur en lui taisant le nom de la plaignante ou du plaignant et le contenu de la plainte.

7. Gendron c. SSU of PSAC, [1990] 1 RCS 1298, p. 1329.

8. Op. cit. note 1, pp. 25-26.

Annexe A CONFIDENTIEL

Fiche d'information à l'intention de la personne-ressource

SECTION 1

Identification de la présumée victime de violence ou de harcèlement

Nom Prénom

Fonction

SECTION 2

Description des incidents ou de l'événement
(au besoin, joindre des feuilles supplémentaires)

Date Heure

Lieu

Nom de la personne présumée violente ou harcelante
.....

Témoïn (s)
.....

Détails de l'incident ou de l'événement (gestes, paroles, attitudes, comportements)
.....
.....
.....
.....

Actions posées : Oui Non

Si oui, à identifier :

.....

.....

Solutions souhaitées :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Remarques, commentaires :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Date

Annexe B CONFIDENTIEL

Informations statistiques - grille

INFORMATIONS À L'USAGE DES PERSONNES-RESSOURCES :

- Formulaire à l'usage exclusif des personnes-ressources.
- Aucun renseignement nominatif n'est inscrit à ce formulaire.
- Une grille doit être remplie pour chaque situation.

1. TYPE DE VIOLENCE OU DE HARCÈLEMENT

<input type="checkbox"/> Violence au travail	<input type="checkbox"/> Abus de pouvoir ou d'autorité
<input type="checkbox"/> Harcèlement au travail	<input type="checkbox"/> Mobbing (persécution au travail)
<input type="checkbox"/> Harcèlement sexuel	<input type="checkbox"/> Autre
<input type="checkbox"/> Harcèlement racial	<input type="checkbox"/> Non fondé
<input type="checkbox"/> Harcèlement psychologique	

Description sommaire :

.....

2. MILIEU : OÙ CELA S'EST-IL PRODUIT ?

Lieu physique où s'est produite la situation de violence ou de harcèlement (exemples : département, ascenseur, escalier, salles de réunion, rencontre à l'extérieur, etc.)

.....

.....

3. SEXE DES PERSONNES IMPLIQUÉES

	masculin	féminin
Sexe de la victime ou présumée victime d'une situation de violence ou de harcèlement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sexe de la personne présumée violente ou harcelante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. NATURE DES LIENS ENTRE LES PERSONNES IMPLIQUÉES

■ **Personne qui est victime ou présumée victime de violence ou de harcèlement :**

Collègue de travail Supérieur hiérarchique
 Supérieur immédiat Employé-e Autre

■ **Personne présumée violente ou harcelante :**

Collègue de travail Supérieur hiérarchique
 Supérieur immédiat Employé-e Autre

5. RÉPERCUSSIONS SUR LA VICTIME OU PRÉSUMÉE VICTIME DE VIOLENCE OU DE HARCÈLEMENT

Description sommaire des répercussions de la violence ou du harcèlement sur la victime ou la présumée victime (exemples : santé physique et psychologique, autres désagréments, etc.)

.....

.....

.....

.....

.....

6. INTERVENTIONS FAITES

Entretien avec la victime ou présumée victime de violence ou de harcèlement
 Entretien avec la personne présumée violente ou harcelante
 Résolution coopérative de conflit ou autres solutions alternatives
 Dépôt d'une plainte officielle
 Dépôt d'un grief ou exercice de tout autre recours
 Dépôt d'une réclamation à la CSST
 Autre

7. RÉSULTATS OBTENUS

.....

.....

.....

Date