

# 3

## *Comment faire l'enquête dans un dossier de harcèlement psychologique*

Maître Céline Giguère

**Atelier 2A**

# COLLOQUE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ S.C.F.P.

## Atelier sur la procédure d'enquête en cas de plainte de harcèlement

---

### Introduction

Le 1<sup>er</sup> juin 2004, a été amendé la loi sur les normes du travail afin d'y ajouter une nouvelle norme du travail, à savoir le droit de tous les travailleurs à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

Les amendements ont créé, d'un côté, un accès plus facile à des recours pour les travailleurs et d'un autre côté, des obligations pour les employeurs et les syndicats qui doivent maintenant prendre les moyens nécessaires afin d'assurer aux travailleurs un cadre de travail sain.

L'objectif de cet atelier est de vous fournir des outils et des méthodes d'enquête lors de plainte de harcèlement. Il vise seulement une enquête pouvant mener à un grief.

### Sources de droit

Avant les modifications à la Loi sur les Normes du Travail, le harcèlement existait et différents recours pouvaient être utilisés, les conventions collectives qui le prévoyaient, la Charte à l'article 46, ainsi que le code civil à l'article 2087.

Ces recours pour les personnes non-syndiquées étaient peu accessibles pour différentes raisons, le coût et la longueur des recours.

Maintenant avec la loi sur les normes du travail, les recours sont plus accessibles et toutes les entreprises de juridiction provinciale doivent s'y conformer.

#### **Art. 81.19 LNT**

*« Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique »*

#### **Art. 81.20 LNT**

*« Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Un salarié visé par une telle convention doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard. »*

#### **Art. 81.18 LNT définit le harcèlement psychologique :**

*« Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.*

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

Une conduite vexatoire qui se manifeste soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés.

Plusieurs formations ont été données par le mouvement syndical afin d'expliquer ce qu'est le harcèlement et comment il se manifeste. Ce n'est pas le but de mon propos, je veux seulement vous rappeler qu'on parle de :

- Harcèlement sexuel
- Harcèlement discriminatoire
- Harcèlement hiérarchique
- Harcèlement psychologique

### **Obligations syndicales**

Le code du travail crée à l'article 47.2 des obligations légales au syndicat :

*« 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 membres ou non. »*

Nous devons donc traiter les plaintes en fonction de notre devoir de juste représentation et ne pas laisser toute la responsabilité à l'employeur dans le traitement de ces plaintes. Nous devons prendre tous les moyens nécessaires afin de bien représenter nos membres.

Dans les cas de plainte pour harcèlement psychologique, nous devons procéder à une enquête sérieuse, afin de compiler toute l'information nécessaire à la prise de décision sur le dépôt ou non d'un grief.

## L'enquête

### **Qui :**

Les responsables du dossier harcèlement dans chacune des sections doivent être des personnes crédibles, compétentes, reconnues dans leur milieu pour leur jugement et leur impartialité.

Ce n'est pas toujours le responsable du dossier harcèlement qui procède à l'enquête, les autres personnes nommées doivent posséder les mêmes qualités.

En plus, de faire le consensus dans son milieu, l'enquêteur doit être formé, il doit bien connaître les définitions légales sur le harcèlement, avoir de la rigueur, du respect, sans préjugés, ni parti pris, et être capable de mener une entrevue sans susciter de résistances, ni d'imbroglio.

Il est quelquefois nécessaire de nommer deux enquêteurs lorsque la plainte vise un autre membre de l'unité syndicale. Traiter ce genre de plainte, nécessite pour le syndicat une attitude neutre, impartiale, objective à la recherche de la vérité. Une politique de tolérance zéro face au harcèlement adopté par le syndicat nous aidera à justifier notre position face à une situation où le résultat de l'enquête mettrait en cause un de nos membres.

L'enquêteur doit s'assurer que le processus d'enquête n'est pas biaisé, qu'il rencontre toutes les personnes impliquées ou témoins. Il cherchera à connaître tous les faits, événements en relation avec la plainte. Il doit expliquer clairement son mandat aux personnes interrogées afin de ne pas déborder de son mandat.

### **Comment :**

En préambule, toute personne qui porte plainte ou est le sujet de la plainte doit être traitée équitablement. La personne qui fait l'objet de la plainte est présumée innocente et a droit de se défendre.

- Rencontrer rapidement le ou la plaignante.
- Rencontrer l'auteur présumé du harcèlement.
  - o Il a le droit de connaître les faits qu'on lui reproche
  - o Il peut faire valoir son point de vue
  - o Le droit d'être accompagné par la personne de son choix
  - o Le droit à la confidentialité, à la protection de sa réputation

- Prendre en note tous les faits rapportés.
    - o Quand
    - o Où
    - o Que s'est-il dit, fait....
    - o Témoins
    - o Conséquences
  
  - Rencontrer tous les témoins ou personnes pouvant apporter un éclairage sur la situation.
  
  - Protéger la confidentialité des déclarations.
  
  - Obtenir les documents pertinents.
  
  - Vérifier les déclarations.
- Reprendre les rencontres s'il y a lieu, afin d'obtenir des clarifications ou des précisions.
- Examiner chacune des déclarations, afin d'en tirer des conclusions.

L'enquêteur devra par la suite, rédiger un rapport contenant ses conclusions. Il ne peut laisser filtrer aucune conclusion avant d'avoir terminé l'enquête et rédigé son rapport. Le rapport doit comprendre entre autres :

- Son mandat
- La nature de la plainte
- Les déclarations
- Résumé de la preuve recueillie
- Analyse des éléments de preuve
- Conclusions
- Recommandations

L'enquêteur peut aussi agir, dans certains cas, comme médiateur, pour amener les parties à trouver une solution afin de tenter de régler le litige.

Si la plainte est retenue, un grief doit être déposé dans les 90 jours de la survenance du dernier événement faisant l'objet de la plainte. De là, l'importance de débiter l'enquête le plus tôt possible.

## Conclusion

Il ne faut pas oublier que l'enquête est la base de notre grief et nous prépare à un éventuel arbitrage. Il faut donc dans tout le processus agir avec :

- Célérité
  - Objectivité
  - Discrétion
  - Equité
-

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

(

(

(

# **DOSSIER D'ENQUÊTE**

## **LE HARCÈLEMENT**

Septembre 2005



# DOSSIER D'ENQUÊTE

## LE HARCÈLEMENT

### **PRÉSENTATION**

---

Ce questionnaire se veut un instrument pratique mis à votre disposition afin d'effectuer une enquête dans les cas de harcèlement. Largement inspiré d'un dossier produit par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Québec), ce questionnaire peut compléter ou constituer la somme des renseignements nécessaires à une plainte auprès de l'employeur ou au dépôt d'un grief ou autre.

### **QUELQUES REMARQUES SUR L'UTILISATION**

---

- Prendre d'abord connaissance du questionnaire et bien se familiariser avec les neuf premiers blocs constituant l'enquête proprement dite.
- Remplir le questionnaire avec la victime en procédant étape par étape.
- Demander à la victime de relire le questionnaire dûment complété et d'y apposer sa signature. Y apposer la vôtre.
- S'il y a plus d'une victime, remplir un questionnaire pour chaque cas.
- Traiter l'information reçue de manière strictement confidentielle et en assurer la victime.
- Consigner aux blocs X, XI et XII les demandes effectuées par la suite, jusqu'au règlement final.
- Au besoin, consulter votre conseillère ou conseiller syndical, le Service de l'égalité du SCFP ou le Service de la santé-sécurité du travail.

## I - IDENTIFICATION

### PERSONNE PLAIGNANTE

1. Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone au travail : \_\_\_\_\_

à la résidence : \_\_\_\_\_

2. Titre d'emploi  
ou  
Fonction occupée : \_\_\_\_\_

3. Ancienneté dans l'entreprise ou l'établissement (durée de service, temps travaillé) :

\_\_\_\_\_

4. Lieu de travail (service, région, département, unité de bureau) :

\_\_\_\_\_

5. Statut d'emploi (régulier, permanent, temps partiel, auxiliaire, etc.) :

\_\_\_\_\_





**III – LA OU LES PERSONNES AYANT HARCELÉ**

NOM : \_\_\_\_\_

ADRESSE (ou lieu de travail) : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_

SITUATION DANS L'ENTREPRISE OU L'ÉTABLISSEMENT (collègue, gérant, contremaître, client, etc.) :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOM : \_\_\_\_\_

ADRESSE (ou lieu de travail) : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_

SITUATION DANS L'ENTREPRISE OU L'ÉTABLISSEMENT (collègue, gérant, contremaître, client, etc.) :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOM : \_\_\_\_\_

ADRESSE (ou lieu de travail) : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_

SITUATION DANS L'ENTREPRISE OU L'ÉTABLISSEMENT (collègue, gérant, contremaître, client, etc.) :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## IV – LES FAITS

1. Identifiez les manifestations de harcèlement dans le cadre de cette plainte et notez, sur la feuille suivante, pour chacune des manifestations de harcèlement (paroles, gestes, menaces, promesses, etc.): la date, l'heure, l'endroit et le nom des témoins.

- |                                                          |                                               |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Insinuations, allusions         | <input type="checkbox"/> Déconsidérer         |
| <input type="checkbox"/> Gestes                          | <input type="checkbox"/> Discréditer          |
| <input type="checkbox"/> Paroles                         | <input type="checkbox"/> Répandre des rumeurs |
| <input type="checkbox"/> Réduire au silence              | <input type="checkbox"/> Insultes             |
| <input type="checkbox"/> Rabaissement                    | <input type="checkbox"/> Injurier             |
| <input type="checkbox"/> Isolement                       | <input type="checkbox"/> Ridiculiser          |
| <input type="checkbox"/> Menaces                         | <input type="checkbox"/> Humiliations         |
| <input type="checkbox"/> Attouchements                   | <input type="checkbox"/> Moqueries            |
| <input type="checkbox"/> Comportement à caractère sexuel |                                               |
| <input type="checkbox"/> Autre (précisez) _____          |                                               |

---

---

---

2. S'il y a eu des menaces, quelle en était la nature?

- Perte d'emploi
- Rétrogradation
- Congédiement
- Suspension
- Mesures disciplinaires
- Représailles
- Conditions de travail (précisez) \_\_\_\_\_

Autres (précisez) \_\_\_\_\_

---

---

---

3. Comment ces menaces ont-elles été formulées?

---

---

---

---

**IV -- LES FAITS (suite)**

DATE : \_\_\_\_\_ HEURE : \_\_\_\_\_

ENDROIT : \_\_\_\_\_

FAITS REPROCHÉS : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOM DES TÉMOINS : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATE : \_\_\_\_\_ HEURE : \_\_\_\_\_

ENDROIT : \_\_\_\_\_

FAITS REPROCHÉS : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOM DES TÉMOINS : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATE : \_\_\_\_\_ HEURE : \_\_\_\_\_

ENDROIT : \_\_\_\_\_

FAITS REPROCHÉS : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOM DES TÉMOINS : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## V- RÉPERCUSSIONS

1. Ces événements ont-ils eu des répercussions sur la situation de travail?

OUI     NON

Si OUI, lesquelles?

Refus de promotion

Mutation

Mise à pied

Congédiement

Conditions de travail difficiles (précisez) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Autres (précisez) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quels ont été les motifs donnés pour justifier cette situation? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Commentaires de la personne plaignante \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Ces événements ont-ils eu des répercussions sur la santé physique ou psychologique de la personne concernée?

OUI     NON

Si OUI, lesquelles?

État dépressif

Perte d'énergie

Difficulté de concentration

Fatigue

Isolement, repli sur soi

Anxiété

Consommation accrue d'alcool, de médicaments

Ulcères d'estomac

Insomnie

Autres (précisez) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



3. Y a-t-il eu consultation ou traitement médical à la suite ou à cause du harcèlement?

OUI     NON    (Si OUI, nommez la personne consultée)

Personne consultée :

NOM : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**VI – SITUATION HABITUELLE OU ANTÉRIEURE**

1. La ou les personnes ayant harcelé ont-elles habituellement une attitude offensante ou obscène à l'égard des autres?

OUI     NON     Ne sait pas

Si OUI, laquelle (insinuations, paroles, gestes, etc.)? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Est-ce la première fois que cette ou ces personnes agissent ainsi?

OUI     NON     Ne sait pas

Si OUI, précisez. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Identification des autres personnes ayant été ou pouvant avoir été l'objet de ces agissements**

NOM : \_\_\_\_\_

ADRESSE OU LIEU DE TRAVAIL : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_

VERSION : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOM : \_\_\_\_\_

ADRESSE OU LIEU DE TRAVAIL : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_

VERSION : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## VII - DÉMARCHES DE LA VICTIME

1. Quelles démarches ont été effectuées par la victime suite à la situation de harcèlement?

Aucune

Parlé avec des consœurs et confrères de travail -

NOMS : \_\_\_\_\_

TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_

Parlé avec un ou une supérieure hiérarchique

NOM : \_\_\_\_\_

TITRE : \_\_\_\_\_

TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_

DATE : \_\_\_\_\_

RÉACTION :

Nie la situation

Justifie le comportement du harceleur

Promet de faire enquête

Promet de s'en occuper

Autres réactions, lesquelles? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Contacté un organisme extérieur

NOM : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_

Parlé à quelqu'un d'autre dans la structure syndicale

NOM : \_\_\_\_\_

FONCTION SYNDICALE : \_\_\_\_\_

RÉPONSE OU ACTION ENTREPRISE : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Autres démarches

LESQUELLES? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## VIII – TÉMOINS

1. Combien de personnes y a-t-il dans ce milieu de travail?

---

---

---

2. Combien d'hommes et de femmes?

---

---

---

3. Existe-t-il, dans ce milieu, des quarts ou horaires de travail?

---

---

---

Quel est l'horaire de travail de la victime?

---

---

---

Quel est l'horaire de travail de la ou des personnes ayant harcelé?

---

---

---

**VIII – TÉMOINS (suite)**

4. Y a-t-il des témoins qui ont vu ou entendu ce qui s'est passé, ou pouvant fournir des informations à ce sujet?

NOM : \_\_\_\_\_  
ADRESSE OU LIEU DE TRAVAIL : \_\_\_\_\_  
TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_  
VERSION DES FAITS : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOM : \_\_\_\_\_  
ADRESSE OU LIEU DE TRAVAIL : \_\_\_\_\_  
TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_  
VERSION DES FAITS : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOM : \_\_\_\_\_  
ADRESSE OU LIEU DE TRAVAIL : \_\_\_\_\_  
TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_  
VERSION DES FAITS : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOM : \_\_\_\_\_  
ADRESSE OU LIEU DE TRAVAIL : \_\_\_\_\_  
TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_  
VERSION DES FAITS : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## X - DÉMARCHES EFFECTUÉES

DATE

- |                                                                                                         |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> Plainte à l'employeur                                                          | _____ |
| <input type="checkbox"/> Comité de relation de travail                                                  | _____ |
| <input type="checkbox"/> Médiation                                                                      | _____ |
| <input type="checkbox"/> Dépôt d'un grief                                                               | _____ |
| <input type="checkbox"/> Arbitrage                                                                      | _____ |
| <input type="checkbox"/> Plainte à la Commission des normes du travail                                  | _____ |
| <input type="checkbox"/> Plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse | _____ |
| <input type="checkbox"/> Plainte à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)        | _____ |
| <input type="checkbox"/> Réclamation à la CSST                                                          | _____ |
| <input type="checkbox"/> Plainte en vertu du Code criminel                                              | _____ |

Il est à noter qu'une de ces démarches n'exclue pas nécessairement les autres. Pour chacune des démarches précitées, nous référer aux personnes responsables (exécutif, comité de grief, conseiller ou conseillère, etc.).

**XI - SUIVI**

Notez ici toutes les étapes du suivi jusqu'au règlement final en indiquant à chaque fois la date, le nom des personnes contactées, leur titre et numéro de téléphone, ainsi que le contenu de chacune des rencontres ou conversations téléphoniques.

DATE : \_\_\_\_\_

NOMS : \_\_\_\_\_ TITRES : \_\_\_\_\_  
OU  
FONCTIONS : \_\_\_\_\_

Téléphone     Rencontre

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATE : \_\_\_\_\_

NOMS : \_\_\_\_\_ TITRES : \_\_\_\_\_  
OU  
FONCTIONS : \_\_\_\_\_

Téléphone     Rencontre

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATE : \_\_\_\_\_

NOMS : \_\_\_\_\_ TITRES : \_\_\_\_\_  
OU  
FONCTIONS : \_\_\_\_\_

Téléphone     Rencontre

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_









## UN RAPPEL

Votre convention collective peut contenir une définition du harcèlement. La Commission des normes du travail le définit, quant à elle, comme suit :

### Le harcèlement psychologique

#### ART. 81.18

Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

**Pour que le harcèlement psychologique soit établi, les quatre éléments de la définition doivent être présents et démontrés, à savoir :**

#### 1- Une conduite vexatoire ayant un caractère de répétition ou de gravité

Il s'agit d'une conduite humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui subit une telle conduite, qui la blesse dans son amour-propre, qui lui cause du tourment. C'est une conduite qui dépasse ce qu'une personne raisonnable\* estime être correcte dans l'accomplissement du travail.

Chacune des paroles, chacun des comportements, des actes ou des gestes pris isolément peut être bénin, anodin, mais c'est l'ensemble ou l'accumulation de ceux-ci qui permet de conclure à une situation de harcèlement.

Cependant, le caractère répétitif n'est pas une composante essentielle du harcèlement. En effet, une seule parole, un seul comportement, geste ou acte grave peuvent également être reconnus s'ils entraînent un effet nocif continu pour la personne visée. Si la cause est unique, l'effet nocif doit se perpétuer dans le temps. Ainsi, une conduite isolée, telle la violence ou l'agression dont l'impact sur la victime se perpétue dans le temps, pourra constituer du harcèlement psychologique.

#### 2- Un caractère hostile ou non désiré

Les comportements, les paroles, les actes ou les gestes reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirables. Toutefois, dans certains cas tels que lors d'agression ou de harcèlement sexuel, le caractère « non désiré » n'exige pas nécessairement que la victime ait exprimé clairement son refus ou sa désapprobation.

#### \* On entend par personne raisonnable :

*une personne bien informée de toutes les circonstances et se trouvant dans la même situation que celle vécue par le salarié qui se dit victime de harcèlement et qui conclurait elle aussi que la conduite est vexatoire .*

*Le point de comparaison pour cette « personne raisonnable » doit être une norme de conduite acceptée ou tolérée par la société. On prend comme référence une personne douée d'une intelligence et d'un jugement ordinaires, pour voir comment cette personne aurait réagi dans un contexte donné.*

### 3- Une atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

Le harcèlement a un impact négatif sur la personne. La personne victime de harcèlement peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. La situation de harcèlement peut aussi causer une détérioration de la santé physique de la personne victime de harcèlement. Toutefois, une atteinte à la santé n'est pas nécessaire.

### 4- Un milieu de travail néfaste

Un milieu de travail néfaste est un milieu dommageable, qui crée un tort, qui nuit à la personne victime de harcèlement. L'atmosphère de travail créée par la conduite pourra provoquer par exemple l'isolement de la victime.

*Pour conclure à du harcèlement psychologique, l'intention du présumé harceleur n'a pas à être prise en considération. Les paroles, les gestes, les actes ou les comportements du harceleur n'ont pas à être dites ou faits dans l'intention de nuire; ce sont les effets sur la personne visée qui sont pris en considération.*

### Interprétation

Cet article définit ce qu'est le harcèlement psychologique. La définition doit être appréciée dans le contexte particulier de la relation employeur/employé. En d'autres termes, ce qui n'aurait pu se qualifier de harcèlement en d'autres circonstances peut l'être en raison du lien de subordination juridique entre les parties.

La conduite vexatoire doit se traduire par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes, lesquels devront présenter, dans le cas du premier paragraphe, un caractère répétitif, i.e. une continuité dans le temps.

Le caractère vexatoire s'apprécie généralement en fonction de la personne qui vit la situation qu'elle dénonce, sans égard aux intentions de la personne qui harcèle. Dans la majorité des cas, l'appréciation portera sur la nature, l'intensité et la récurrence des gestes importuns, de même que sur leur impact sur la victime. La conduite vexatoire peut comporter un caractère de continuité démontrable par l'effet des préjudices physiques ou psychologiques qui relie chacun des gestes entre eux<sup>1</sup>.

Ces comportements, paroles, actes ou gestes doivent être hostiles ou non désirés. Ils ont comme conséquence de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne contre qui ils sont dirigés, et de lui créer un milieu de travail néfaste. On entend par « néfaste » un milieu nuisible, dommageable, mauvais ou malsain.

Les gestes hostiles envers le salarié ne sont pas nécessairement flagrants. En effet, l'agressivité d'un tel geste n'est pas essentielle pour qu'on le qualifie d'hostile. Par exemple, un salarié pourrait être victime de paroles, d'actes ou de gestes qui pris isolément, peuvent sembler bénins ou anodins, mais l'ensemble, l'accumulation ou la conjonction de ceux-ci peut être assimilé à une situation de harcèlement. Dans un tel cas, si le salarié travaille la plupart du temps seul, les gestes hostiles ne seront pas nécessairement perceptibles à prime abord.

La qualification des termes « non désirés » se réfère à l'ensemble de la conduite déviante. En effet, la victime n'a pas à verbaliser son refus face à une telle conduite, mais l'élément essentiel conduisant à la constatation d'un harcèlement est que la conduite elle-même soit non désirée. Les faits reprochés doivent pouvoir être objectivement perçus comme non désirables<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> *Dhawan c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, C.A. Montréal, 2000-06-26 D.T.E. 2000T-633 (C.A.) conf. *Commission des droits de la personne du Québec c. Dhawan*, D.T.E. 96T-285.

<sup>2</sup> *Habachi c. Commission des droits de la personne*, D.T.E. 92t-634 (C.A.).

Le concept de dignité humaine signifie qu'une personne ressent du respect et de l'estime de soi. Elle relève de l'intégrité physique ou psychologique. La dignité humaine n'a rien à voir avec le statut ou la position d'une personne dans son milieu de travail, mais elle a plutôt trait à la façon dont il est raisonnable qu'une personne se sente face à une situation donnée. La dignité humaine est bafouée lorsqu'une personne est marginalisée, mise de côté et dévalorisée<sup>3</sup>.

Mentionnons également qu'une seule conduite grave pourra également constituer du harcèlement psychologique. L'effet nocif de cette gravité devra se répercuter dans le temps pour la personne visée. L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et l'effet nocif de la conduite sont indissociables, tant dans le cas de l'incident isolé que dans ceux répétitifs.

Dans cette définition, le législateur ne vise pas de situations particulières, non plus que de personnes en particulier.

Une conduite constituant du harcèlement sexuel, qu'elle soit manifestée de manière physique ou verbale, pourrait être considérée comme étant du harcèlement psychologique.

Rappelons que la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et le Code civil du Québec prévoient des dispositions particulières à cet effet.

L'article 46 de la Charte stipule que « 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. »

L'article 2087 du Code civil du Québec, quant à lui, établit que « L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié. »

### **Les critères d'identification**

L'identification du harcèlement doit s'effectuer selon un processus d'analyse objectif.

À cet égard, le critère de la « personne raisonnable » placée dans les circonstances décrites dans une plainte de harcèlement constitue une norme d'identification objective. Le point de comparaison pour cette « personne raisonnable » doit être une norme de conduite acceptée ou tolérée par la société. On prend comme référence une personne douée d'une intelligence et d'un jugement ordinaires, pour voir comment cette personne aurait réagi dans un contexte donné.

Le point de vue pertinent est donc celui de la personne raisonnable, objective et bien informée de toutes les circonstances et se trouvant dans une situation semblable à celle relatée par le salarié. Cette dernière conclurait-elle alors à une situation de harcèlement?

L'application de telles normes ne doit pas avoir pour effet de nier l'exercice normal par l'employeur de la gestion de ses ressources humaines. On doit distinguer les actes posés par l'employeur dans le cadre de l'exercice normal et légitime de son droit de gérance, même s'ils impliquent divers inconvénients ou événements déplaisants, de ceux posés de façon arbitraire, abusive, discriminatoire ou hors des conditions normales de travail.

*Extrait du document « Interprétation des dispositions en matière de harcèlement psychologique » produit par la Commission des normes du travail*

<sup>3</sup> Law c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration), [1999] 1 R.C.S.