

Guide des recours en cas de HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE au travail.



**Action Travail des Femmes**



Condition féminine Status of Women  
Canada Canada



**GUIDE des RECOURS en cas de HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE**  
**Dans les milieux syndiqués et non syndiqués**

**Réalisé grâce au soutien de**



**Condition féminine Status of Women  
Canada Canada**

**mai 2013**

## Table des matières

Glossaire .....	4
1. Historique de la loi sur le HP .....	5
2. Quelques notions sur le harcèlement psychologique .....	5
Définition du harcèlement psychologique .....	5
D'où le HP peut-il provenir ? .....	6
Droit de gérance .....	6
Conflit de travail .....	7
Impacts psychologiques et sociaux .....	7
Pourquoi porter plainte ? .....	7
3. Travailleuses non-syndiquées.....	8
Qui est couvertes, qui est exclues par la loi ? .....	8
Avant de porter plainte .....	8
Porter plainte.....	9
Limites des commissaires (juges) du Tribunal des normes du travail.....	9
Démarche à suivre (Organigramme) .....	10
4. Travailleuses syndiquées .....	12
Procédures conventionnelles .....	12
Échec de la procédure avec la CC.....	13
Mandat et juridiction de la CRT.....	13
Déroulement lors du dépôt d'une plainte à la CRT .....	13
Procédures d'appel.....	14
5. Travailleuses sous juridiction fédérale .....	14
Les secteurs d'activité sous juridiction fédérale .....	14
Recours en cas de harcèlement ou de discrimination .....	15
Procédures d'appel.....	15
6. Recours contre une discrimination .....	16

## Glossaire

CC : Convention collective

CCRI : Conseil canadien des relations industrielles

CCT : Code canadien du travail

CNT : Commission des normes du travail

CRT : Commission des relations de travail

HP : Harcèlement psychologique

## 1. Historique de la loi sur le HP

C'est en juin 2004 que l'Assemblée nationale adopta la loi couvrant les salarié(e)s victimes de harcèlement psychologique (HP), rendant ainsi possible les recours légaux. Ces dispositions créent une obligation à l'employeur, peu importe la taille de son entreprise, qu'elle soit publique ou privée, de prévenir le harcèlement psychologique au travail et le cas échéant, d'y mettre fin lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance. L'organisme en charge de faire appliquer la loi sur le harcèlement psychologique est la Commission des normes du travail (CNT).

## 2. Quelques notions sur le harcèlement psychologique

### Définition du harcèlement psychologique

La définition de harcèlement psychologique est défini dans la loi comme étant:

- Une conduite **vexatoire** est un comportement, des paroles ou des gestes, qui visent, de façon intentionnelle ou non à humilier, blesser ou nuire à la personne qui les subit.
- Doit être fait de façon **répétée**. C'est souvent par l'accumulation ou l'ensemble de conduites qu'il est possible de différencier un conflit de travail, du harcèlement psychologique. Il peut aussi s'agir d'un événement unique mais dont la portée est tellement importante et grave que l'impact sur la personne est subit de façon répétée.
- À caractère **hostile** ou **non désiré**. Dans la mesure du possible, il est important que la personne ciblée informe clairement la personne qui la harcèle que ses comportements sont non-désirés et lui porte préjudice. Parfois, le harcèlement peut cesser lorsqu'un avertissement est émis. Si ce n'est pas le cas, il est important qu'un(e) superviseur(e) soit avisé de la situation.
- Porter atteinte à **l'intégrité ou la dignité**. Lorsque le harcèlement psychologique n'est pas adressé, il a très souvent des répercussions sur la santé mentale ou physique. La victime de harcèlement peut se sentir diminuée, blessée, dévalorisée, etc. Cela peut aussi diminuer la confiance en soi.
- Rend le climat de **travail néfaste**. Lorsque le climat de travail malsain est une grande source d'anxiété et mener à une perte de productivité et de l'absentéisme.

### Exemples de manifestations que peut prendre le harcèlement psychologique :

Crier, ridiculiser une personne, la bousculer, tenir des propos blessants, rire d'une personne intentionnellement (blagues sexistes), demander des tâches anormales pour les fonctions occupées, utiliser des qualificatifs dénigrants (incompétente, bonne à rien), isoler une personne, ne pas mettre à la disposition de l'employée les outils de travail nécessaire volontairement, dénigrer la personne, répandre des fausses rumeurs, faire du chantage, modifier des documents dans le but de nuire, ne jamais laisser s'exprimer une personne, se moquer de ses convictions, etc.

### D'où le HP peut-il provenir ?

Plusieurs personnes dans l'environnement de travail peuvent exercer du HP : Collègues, supérieur-es, subalternes, client-es, fournisseur-e, représentant-es syndicaux ou toute personne avec qui une personne est appelée à interagir dans le contexte de son travail<sup>1</sup>.

### Droit de gérance

C'est à l'employeur de voir au bon fonctionnement et à la productivité de son entreprise. L'employeur a le droit de diriger ses employé-es et de prendre des décisions liées à la rentabilité. Ce droit de gérance doit s'exercer avec **respect et équité**. Il ne doit en aucun cas en abuser.

Il est important de faire la différence entre une situation stressante, mais en lien avec le travail accompli, et une situation où le stress est produit par une **situation anormale** (voir exemple des formes de HP).

---

<sup>1</sup> Les personnes mises en cause sont principalement identifiées comme l'employeur ou ses représentants dans une moyenne constante de 74 % au cours des trois années de référence. Les supérieurs immédiats et les supérieurs hiérarchiques sont visés dans une moyenne triennale de 54 % et les propriétaires d'entreprise, dans 16 % des cas. Quant aux collègues, ils sont mis en cause en moyenne dans 19 % des cas pour les trois années de référence. Toujours pour les mêmes périodes, dans 1 % des cas, la plainte visait un subalterne. C'est dans une proportion de 1 % qu'une personne venant de l'externe a été désignée comme source de harcèlement. (2004-2006)

[http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/Chroniques/Personnes\\_ayant\\_porte\\_plainte\\_pour\\_HP.pdf](http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/Chroniques/Personnes_ayant_porte_plainte_pour_HP.pdf)

### Exemple d'un droit de gérance

Raphaëlle travaille dans un centre de jardinage. C'est la saison forte et la gérante lui dit devant des clientes : 'Veux-tu bien te dépêcher, espèce d'incompétente'. Il ne s'agit **PAS** de droit de gérance. Dans une telle situation, la gérante aurait du demander à l'employée de la rejoindre dans son bureau et lui dire : 'Raphaëlle, j'ai eu quelques plaintes quant à la vitesse de ton travail.'

### Conflit de travail

Dans tout milieu de travail, nous devons collaborer avec plusieurs types de personnalité et cela peut parfois être difficile. Un conflit de travail est davantage créé par un désaccord et peut prendre diverses formes : conflit interpersonnel, conflit politique, conflit d'intérêts, conflit hiérarchique, etc. Bien qu'il y ait presque toujours un conflit de travail derrière le HP, un conflit de travail ne déclenche pas automatiquement une situation de harcèlement.

### Impacts psychologiques et sociaux

**Psychologique** : Les impacts du HP peuvent être très variables. Nous constatons néanmoins que le HP peut s'accompagner de sentiments dépressifs, d'anxiété, d'insomnie. Dans les cas plus graves, il peut être possible d'avoir des syndromes reliés à un stress post-traumatique et de créer une dépendance.

**Social** : Lorsqu'une personne vit du HP au travail, elle a tendance à s'isoler et à avoir peur de parler de la situation à ses collègues, à sa famille ou à ses ami-es.

### Pourquoi porter plainte ?

Les impacts du HP sont sérieux et peuvent être graves, tant au niveau physique, psychologique, qu'économique.

- ✓ D'abord, les gens portent plainte pour que la situation de HP cesse.
- ✓ Lorsque la situation ne permet pas à l'employée de retrouver son poste, le fait de porter plainte pourra au moins apaiser une douleur par la reconnaissance du vécu de la plaignante.
- ✓ Faire valoir ses droits peut permettre d'obtenir une compensation monétaire pour les pertes encourues.

### 3. Travailleuses non-syndiquées

#### Qui est couvertes, qui est exclues par la loi ?

La loi sur le HP s'adresse aux employeurs. Ils sont donc tenus de la respecter et de **garantir un climat de travail sans HP**. Cela veut dire que lorsqu'une victime porte plainte, peut importe qui est la personne harcelante, c'est l'employeur qui est tenu responsable puisqu'il a le devoir de prévenir et de faire cesser le harcèlement dans le cadre du travail.

Pour pouvoir déposer une plainte à la Commission des normes du travail (CNT), la victime doit-être considérée comme une salariée. Contrairement aux autres lois des Normes du travail, les personnes qui occupent des postes de direction ou de cadres sont couvertes par la loi sur le HP. Les personnes qui ne sont pas déclarées par l'employeur sont aussi couvertes par la loi sur le HP.

Certains types de travailleuses ne peuvent porter plainte à la CNT : les **personnes syndiquées** (voir section 4), qui travaillent sous une **juridiction fédérale** (voir section 5) et les **travailleuses autonomes**.

#### Avant de porter plainte

1. Dans la mesure du possible, il est important que la victime nomme son malaise à la personne harcelante.
2. Si la situation ne cesse pas, il faut documenter les faits et **tenir un journal de bord** indiquant les informations suivantes : la personne concernée, les propos/gestes qui ont été dits, la date, les témoins si possibles, ainsi que les sentiments vécus.
3. Informer le/la superviseure ou l'employeur: par courriel, par lettre signée ou accompagné témoin.
4. Quoi faire lorsque c'est le ou la superviseure qui harcèle ? Il faut s'adresser à une personne ayant un poste supérieur dans la hiérarchie. Si cela est impossible, la plainte peut-être directement à la Commission des normes du travail.
  - ✓ Il est important de savoir que c'est à l'employeur qu'il revient de s'assurer qu'il n'y a pas de HP au travail. Ainsi, pour qu'il puisse faire cesser le HP, il doit avant tout être au courant particulièrement lorsque c'est superviseur qui est en cause.
  - ✓ Lorsque vous informez une personne de la situation, il est important d'être clair dans vos explications et d'exprimer que vous voulez que le harcèlement cesse. Cela peut paraître évident, mais une bonne communication favorisera des résultats beaucoup plus positifs.



### Porter plainte

Lorsque vous décidez de porter plainte, n'attendez pas pour entreprendre les démarches puisque vous avez 90 jours suivant la dernière manifestation de HP. Nous vous conseillons d'entrer en contact avec un organisme qui pourra vous aider dans le processus. Dans les cas où cela vous est impossible, soyez accompagnée d'une personne en qui vous avez confiance (famille, ami-e, collègue, etc.) Ne restez pas seule !

Si vous êtes dans une situation de difficulté psychologique, allez consulter un médecin et prenez un congé de maladie<sup>2</sup>. Évitez de démissionner !

### Limites des commissaires (juges) du Tribunal des normes du travail

Les règlements suite au processus de plainte sont, quant à eux, assez limités. Peu importe si la plainte se règle en médiation ou au tribunal, les personnes en charge du jugement ne peuvent exiger le congédiement de la personne qui a harcelé. Cette responsabilité relève de l'employeur.

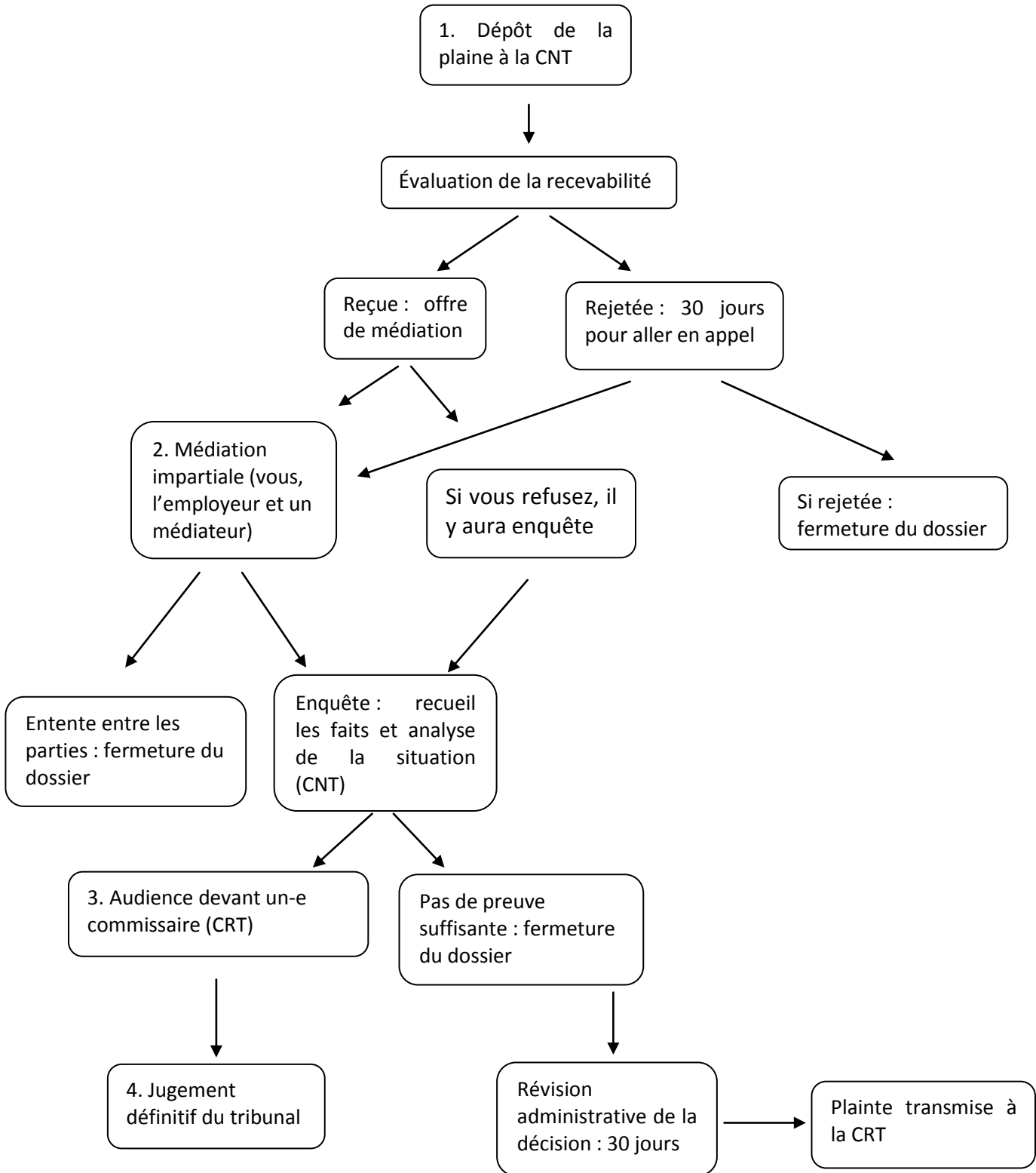
Néanmoins, voici des types de conclusions qui peuvent aboutir du processus :

- ✓ Réintégrer la salariée dans son emploi
- ✓ Lui payer une indemnité correspondant au salaire perdu, s'il y a lieu
- ✓ Prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement
- ✓ Verser à la salariée des dommages et intérêts punitifs et moraux
- ✓ Modifier le dossier disciplinaire de la salariée

---

<sup>2</sup> Toute personne peut prendre un congé de maladie (non rémunéré) de 26 semaines par année, sans perte d'avantage sociaux, de salaire et sans congédiement pour la prise de ce congé. Un billet du médecin est nécessaire. Certaines assurances ou convention collective offrent une couverture de rémunération lors du congé de maladie.

### Démarche à suivre (Organigramme)



## **Étape 1. Dépôt de la plainte et recevabilité**

Le contenu de la plainte est confidentiel et l'employeur n'y aura pas accès avant l'audition au tribunal.

Pourquoi une plainte pourrait-elle être refusée ?

- ✓ Vous n'êtes pas une travailleuse au sens de la loi (travailleuse autonome, de juridiction fédérale, syndiquée) ;
- ✓ Votre plainte est incomplète ;
- ✓ Les délais sont dépassés (90 jours). Si vous n'avez pu porter plainte pour des raisons médicales (exemple pour dépression), il est toujours possible d'aller en appel. Il vous faudra alors produire un avis médical crédible;
- ✓ Votre plainte ne rencontre pas les critères de ce qui constitue du harcèlement psychologique au sens de la Loi (voir définition du HP inscrit plus haut).

## **Étape 2. Médiation**

Un délai approximatif entre 1 mois et 2 mois est nécessaire avant qu'une médiation soit proposée.

Une date sera fixée entre les deux parties et à tout moment vous pouvez être accompagnée de la personne de votre choix.

La personne médiatrice est impartiale et équitable. Les propos dits lors de la rencontre sont confidentiels.

L'objectif de la médiation est de régler la situation et de trouver une entente entre les parties. Si aucune entente n'est possible, une enquête sera ouverte.

## **3. L'enquête**

Un délai de plusieurs mois est nécessaire pour réaliser l'enquête. Il y a deux objectifs à l'enquête:

- ✓ Rencontrer des témoins, ainsi que chercher des faits pouvant correspondre à la définition du HP. Il ou elle peut se rendre sur les lieux pour inspecter toute pièce pertinente, exiger des informations ou des documents utiles à son enquête, rencontrer des témoins ou toute autre personne dont le récit peut lui être utile.
- ✓ L'enquêteur-e cherchera à vérifier quelles mesures ont été prises par l'employeur pour que la situation de HP cesse. Pour l'employeur, il n'y a pas d'objectif de résultats, mais seulement de moyens.

Une réponse sera acheminée à la plaignante et à l'employeur pour les aviser de la décision prise. S'il y a apparence de HP, la plainte sera entendue lors d'une audience avec commissaire (juge).

#### 4. Audience

Dans le cas où la plainte semble être fondée, elle sera acheminée à la Commission des relations de travail (CRT). Un délai d'environ 6 à 8 mois est nécessaire entre la fin de l'enquête et l'octroi d'une date d'audience.

La Commission vous attribuera alors un ou une avocate ou vous pouvez utiliser les services d'un bureau d'avocat-es de votre choix.

Les deux parties auront à défendre leur position, mais il est important de savoir que la preuve du HP repose sur vous. Cela veut dire que c'est à vous de prouver que vous avez subi du HP et que l'employeur n'a pas pris les moyens nécessaires pour faire cesser la situation.

À tout moment dans le processus, la plaignante peut faire appel au service de médiation si elle le souhaite !

#### 4. Travailleuses syndiquées

##### Procédures conventionnelles

En premier lieu, il est important de prendre connaissance de sa convention collective (CC), puisqu'elles sont différentes d'un milieu de travail à l'autre. Nous trouvons dans les CC tous les détails relatifs au dépôt de grief<sup>3</sup>.

Il est important de contacter votre représentant-e syndical-e, puisque c'est la personne qui déposera le grief en votre nom auprès de votre employeur. Dans certaine CC, il vous est possible de déposer un grief vous-même.

Généralement, votre syndicat et votre employeur auront à s'entendre sur le choix d'un-e arbitre, qui entendra la cause.

---

<sup>3</sup>Un grief est une plainte déposée par une personne contre son employeur, parce que ce dernier n'a pas respecté les conditions prévues par la convention collective.

### Échec de la procédure avec la CC

Votre syndicat refuse de déposer un grief pour harcèlement ou il refuse de poursuivre en arbitrage ?

- ✓ Dans un premier temps, vous devez communiquer avec votre syndicat pour trouver une solution au problème.
- ✓ Par la suite, si vous croyez être mal représentée par votre syndicat, l'article 47.2 du Code du travail prévoit qu'une employée syndiquée peut demander à la Commission des relations du travail (CRT) de se prononcer sur le dossier dans les six mois suivant l'évènement ayant causé le préjudice.
- ✓ Si la CRT donne raison à l'employée, elle pourra alors présenter sa requête auprès du ministère du Travail pour qu'un-e arbitre soit nommé-e, selon les modalités recommandées par le commissaire.

### Mandat et juridiction de la CRT

- ✓ Plainte d'une salariée contre son syndicat (agit de mauvaise foi ou de manière arbitraire ou discriminatoire ou faire preuve de négligence grave.)
- ✓ Plainte en vertu du Code du travail ou d'une autre loi à la suite d'un congédiement, d'une suspension ou d'une autre mesure
- ✓ Contestation d'une décision de la Commission de la construction du Québec concernant la délivrance d'un certificat de compétence

### Déroulement lors du dépôt d'une plainte à la CRT

Après le dépôt d'une plainte correctement constituée, une personne qui agit à titre d'agent-e sera mandaté-e par la CRT, pour arriver à une entente entre les deux parties. S'il n'y a pas de règlement, la date fixée dans l'avis d'audience est maintenue.

La Commission peut, si elle le juge opportun, convoquer les parties, avant l'audience elle-même, à une conférence préparatoire. Cette rencontre, comme le stipule l'article 136 du Code du travail, donne l'occasion aux parties et à la Commission:

- ✓ De définir les questions à débattre lors de l'audience;
- ✓ De clarifier et préciser les prétentions des parties;
- ✓ De clarifier et préciser les conclusions recherchées;
- ✓ D'assurer l'échange de toute preuve documentaire entre les parties;
- ✓ D'inviter les parties à admettre certains faits ou d'en faire la preuve par déclaration sous serment;
- ✓ De planifier le déroulement de la procédure et de la preuve lors de l'audience;

- ✓ D'examiner toute autre question pouvant simplifier ou accélérer le déroulement de l'audience;
- ✓ D'examiner la possibilité que les parties en arrivent à une entente.

Lors de l'audience, il est à noter que contrairement à la CNT, aucun-e avocat-e ne vous sera fourni-e par la commission ou par votre syndicat.

Pour vérifier si vous êtes admissible à l'aide juridique, vous pouvez consulter le site de la Commission des services juridiques : <http://www.csj.qc.ca/>

### Procédures d'appel

Les décisions de la Commission sont sans appel. La Commission peut cependant réviser ou révoquer une décision ou une ordonnance qu'elle a rendue dans trois circonstances bien précises:

- ✓ Lorsqu'un fait nouveau est découvert et qui, s'il avait été connu en temps utile, aurait pu justifier une décision différente
- ✓ Lorsqu'une partie intéressée, pour des raisons jugées suffisantes, a été dans l'impossibilité de se faire entendre
- ✓ Lorsqu'un vice de fond ou de procédure est de nature à invalider la décision

Vous avez **30 jours** pour déposer une demande d'appel. La révision n'est pas l'occasion de refaire la preuve déjà présentée. Il s'agit de discuter des vices sérieux qui remettent en question la décision en cause. Aucun témoin n'est entendu.

## 5. Travailleuses sous juridiction fédérale

### Les secteurs d'activité sous juridiction fédérale

- ✓ Transport interprovincial (aérien, ferroviaire, routier ou maritime)
- ✓ Télédiffusion, radiodiffusion, télécommunication et câble
- ✓ Banques
- ✓ Prisons
- ✓ Société d'État fédéral
- ✓ Débardage et de la manutention du grain

Le Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) est un tribunal chargé d'interpréter et d'appliquer le Code I (Relations du travail) et certaines dispositions du code II (Santé et sécurité au travail) du Code canadien du travail (CCT). Il est responsable pour l'administration des rapports collectifs de travail et des règles de conduite qui régissent les syndicats et les employeurs dans le cadre de leurs activités de représentation et de négociation.

Le CCT regroupe de nombreux articles sur la Santé et la sécurité au travail, dont le Règlement 20 qui traite des devoirs et responsabilités des employeurs pour **contrer la violence en milieu de travail**. Un employeur qui manque à ses obligations se retrouve en violation de l'article 147 du règlement.

#### Recours en cas de harcèlement ou de discrimination

- ✓ Vérifier processus de traitement interne des plaintes prévues par l'entreprise et le cas échéant suivre les procédures de recours qui y sont prévus (politique sur la discrimination et le harcèlement)
- ✓ L'employeur doit nommer une autorité compétente et impartiale pour mener l'enquête
- ✓ La travailleuse doit être d'accord avec le choix
- ✓ L'employeur doit faire une enquête – vérifier si allégations sont fondées- de façon impartiale

#### Procédures d'appel

Si la travailleuse est en désaccord avec la décision rendue, elle peut en appeler de la décision par voie de grief auprès du syndicat

- ✓ Demander au syndicat de déposer un grief pour harcèlement auprès de l'employeur
- ✓ En cas de refus ou de manquement au devoir de représentation du syndicat, la travailleuse a 90 jours à partir du constat de manquement, pour déposer une plainte contre le syndicat auprès du CCRI, en vertu de **l'article 37** du Code canadien du travail (devoir de représentation).

Une plainte peut également être portée devant la Commission canadienne des droits de la personne (voir section 6).

## 6. Recours contre une discrimination

Lorsqu'il y a du HP, il est possible qu'il y ait aussi des motifs de discrimination inscrit dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Il vous est donc possible de déposer une plainte simultanée à la CNT et à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). - Attention, il peut y avoir un déboulement juridique lorsque la travailleuse est syndiquée et qu'un grief a été déposé. Votre plainte peut alors être refusée.-

Cela voudrait donc dire que derrière le HP, il y aurait motif de discrimination basé sur l'article 10: 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.

Selon l'article 10.1, nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10.

Il est à noter que les délais pour le traitement d'une plainte à la CDPDJ peuvent parfois durer plusieurs mois.