
Comment contrer le harcèlement et la violence psychologique au travail?

Francine Lamy

On parle de plus en plus de harcèlement psychologique ou moral, de *mobbing* et de *bullying*. En réalité, tous ces comportements ont en commun le fait qu'ils constituent des manifestations, dans les milieux de travail, d'une violence psychologique pouvant être très dommageable pour la victime.

Au cours des dernières années, plusieurs études ont rapporté l'existence d'une telle violence dans des milieux de travail qui ressemblent beaucoup à ceux que vous connaissez.

L'attention marquée que les spécialistes ont accordée récemment à ces phénomènes est bénéfique. Elle sensibilise et mobilise la population, les employeurs, les organisations syndicales ainsi que les organismes de pression et communautaires pour que cette violence soit identifiée, dénoncée et éliminée des milieux de travail. Elle nous fait prendre conscience que certains comportements que nous avons tolérés, parce que nous ne pouvions les qualifier, constituent en réalité des formes de violence psychologiques.

Nous connaissons déjà le harcèlement, un concept que nous associons souvent à la discrimination fondée sur un motif protégé par la Charte des droits et libertés de la personne¹. Les études auxquelles nous faisons référence, comme une revue de la jurisprudence, nous enseignent que le harcèlement ne connaît pas de limites et peut tous nous atteindre, sans distinction. C'est pourquoi on s'attarde maintenant au harcèlement professionnel ou personnel, sans se limiter à la discrimination interdite mais en s'inspirant beaucoup des avancées qui résultent de l'application des chartes dans les milieux de travail.

On a également inventorié des manifestations particulières de la violence psychologique au travail. Le *mobbing*, prend la forme d'une guerre psychologique menée par un groupe de personnes. Il se manifeste par la tenue de propos vexatoires et d'agissements hostiles que l'on fait subir à une tierce personne pendant un certain temps. Le *bullying* prend la forme de fausses accusations d'incompétence ou de comportement déviant et même d'actes criminels en vue de nuire à la victime. En Europe, comme aux États-Unis et ailleurs au Canada, on travaille à documenter ces phénomènes et à s'organiser pour aider les victimes et obtenir l'adoption des dispositions législatives adéquates. Le Net est maintenant une source importante de documentation et nous permet de constater qu'en Europe², on partage les mêmes préoccupations qu'ici au Québec.

Justement qu'en est-il chez nous? Ce type de violence est présent dans nos milieux de travail, nous l'avons déjà dit. Sommes-nous équipés, juridiquement parlant, pour le prévenir et l'éliminer lorsque nous y faisons face?

Nous savons que la violence organisationnelle est tellement dommageable qu'elle peut causer une lésion professionnelle donnant lieu à une indemnisation en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et lésions professionnelles*³. Lorsqu'il en est ainsi, la victime peut obtenir une compensation, mais le régime ne permet pas de démarche parallèle visant à imputer à l'employeur ou à la personne fautive une quelconque responsabilité.⁴

Je n'aborderai pas ici la problématique de la reconnaissance de la violence organisationnelle comme lésion professionnelle ou accident du travail. Je tenterai plutôt d'identifier les moyens dont disposent les représentantes et représentants syndicaux, pour agir avant que les victimes, vos collègues de travail, vos membres, en deviennent malades. Je suis d'avis que nous pouvons et devons intervenir pour assurer à nos membres un milieu de travail sain, exempt de violence organisationnelle, et que nos conventions collectives ainsi que les lois nous fournissent des outils utiles pour le faire.

Comme praticienne des relations du travail, tantôt chargée de l'application de conventions collectives ou tantôt procureure devant les tribunaux, je sais que l'on est souvent confondu par les problèmes que vivent les personnes victimes de harcèlement ou d'hostilité au travail. Et pour cause! Ces comportements ne contreviennent clairement à rien de précis dans la convention collective, mais ils sont profondément choquants car ils bafouent l'essence même de ce dont nous faisons la promotion : la mise en place et la défense de conditions de travail décentes, justes et raisonnables.

Le *Code civil du Québec* et la Charte des droits et libertés de la personne imposent désormais des obligations importantes aux employeurs quant à la protection des personnes salariées au travail

Or, en principe, le meilleur recours dont nous disposons pour faire cesser la violence organisationnelle qui survient en milieu syndiqué est le grief. Pas étonnant que son efficacité nous ait longtemps paru douteuse en cette matière. Vous le savez, nos conventions collectives contiennent souvent des prohibitions relatives au harcèlement sexuel, à la discrimination fondée sur un motif interdit par la Charte ou à la discrimination ou à des représailles liées à l'exercice d'un droit prévu à la convention collective. Mais peu d'entre elles, peut-être même aucune, interdisent toute forme de harcèlement dans le

milieu de travail. À défaut d'une telle stipulation, nous étions souvent sans ressources pour fournir des armes efficaces à nos représentantes et représentants dans les milieux désirant intervenir pour faire corriger la situation.

La jurisprudence récente est très encourageante à ce sujet. On observe une tendance marquée en faveur de la reconnaissance de la compétence exclusive des arbitres pour entendre et disposer d'un grief en matière de harcèlement, et ce, que l'on soit en présence d'une stipulation explicite de la convention collective ou non. De plus, le Code civil du Québec et la Charte des droits et libertés de la personne imposent désormais des obligations importantes aux employeurs quant à la protection des personnes salariées au travail et suppléent fort adéquatement à toutes les lacunes, s'il en est, de nos conventions collectives.

Je propose donc d'examiner avec vous les comportements qui peuvent constituer de la violence organisationnelle. Ensuite, je vous ferai un exposé des droits et obligations des employeurs et des personnes salariées et de la manière dont les tribunaux en ont disposé pour vous permettre de reconnaître les outils que vous avez pour agir. Enfin, je m'attarderai à identifier les moyens dont certains se sont dotés pour prévenir la violence organisationnelle et réagir efficacement pour l'éliminer lorsqu'elle existe.

Reconnaître la violence organisationnelle

Pour contrer efficacement ces phénomènes, il faut mieux les comprendre. Il est maintenant beaucoup plus facile d'identifier les composantes de la violence organisationnelle, car plusieurs études ont été conduites sur le sujet par des psychologues, sociologues ou spécialistes de la communication. On se servira également d'exemples dans la jurisprudence.

La qualification du comportement est importante. Elle peut avoir des conséquences sur le succès de la démarche. Un grief fondé sur du harcèlement implique que l'on doive en faire la démonstration.

Elle peut être nécessaire pour bien établir les responsabilités de chacun et même exiger une preuve par expert, car un comportement abusif peut paraître anodin à prime abord.

Le harcèlement

Au Québec, comme au Canada, le harcèlement a été défini d'abord et avant tout dans un contexte de droits de la personne. Les causes célèbres en la matière traitent de harcèlement sexuel et de harcèlement racial; la Charte comporte d'ailleurs une interdiction expresse relative au harcèlement pour un motif protégé par l'article 10⁵.

Le caractère vexatoire, inopportun et abusif des propos et des gestes posés est typique du harcèlement⁶.

L'arbitre Gauvin décrivait bien le type de comportement qui peut constituer du harcèlement :

Il n'est pas nécessaire qu'une mesure prise à l'égard d'une personne soit illégale, prohibée et déraisonnable pour qu'elle puisse constituer une vexation ou une attaque susceptible de devenir un élément de harcèlement. En effet, le fait de faire preuve de plus de zèle à l'endroit d'une personne, d'être moins tolérant envers elle, de lui être hostile en actes ou en paroles ou de tout simplement l'ignorer totalement peut très bien constituer à son égard une forme de vexation ou d'attaque subtile sans pour autant représenter en soi, lorsque apprécié individuellement, un acte illégal, prohibé et déraisonnable. C'est donc pas prise(sic) isolément mais étudiées collectivement, en tenant compte du contexte dans lequel elles ont été posées, de la période de temps au cours de laquelle elles sont survenues et de la motivation qu'elles peuvent avoir en commun, qu'il faut analyser ici chacune de ces diverses mesures.⁷

Dans cette affaire, l'arbitre a conclu que des comportements comme le retrait d'un conseil de faculté, le traitement accordé aux collaborateurs, l'annulation d'une activité sans compensation pour les conférenciers retenus par le plaignant, l'absence du nom dans le bottin téléphonique, l'obligation d'obtenir l'autorisation préalable pour

utiliser un ordinateur ou les services de secrétariat et l'attitude des supérieurs immédiats constituaient du harcèlement.⁸

Le Petit Robert définit le harcèlement comme étant le fait de « soumettre sans répit à de petites attaques réitérées, à de rapides assauts incessants ». Dion⁹ l'envisage comme la « répétition incessante de paroles ou d'actes inopportuns ». Ce sont des définitions restrictives du harcèlement sur lesquelles certains arbitres se sont fondés pour considérer que la répétition des gestes ou propos vexatoires sera essentielle¹⁰ pour conclure au harcèlement.

Adoptant une vision plus contemporaine des choses, d'autres accepteront l'idée qu'un seul geste, mais suffisamment important, puisse constituer du harcèlement¹¹. Dans une décision récente, la Cour d'appel a reconnu, dans une affaire de harcèlement sexuel, qu'un événement grave peut constituer du harcèlement.¹²

Le mobbing

En introduction, j'ai esquissé une définition du *mobbing*. C'est un concept, d'origine européenne, auquel on commence à se référer ici. On insiste moins sur le caractère intrinsèquement vexatoire des propos et plus sur des comportements abusifs qui se manifestent d'une manière systématique dans un milieu de travail : « confrontation, brimades et sévices, dédain de la personnalité » qui jettent le discrédit sur la victime, la coupent de ses réseaux de communication, compromettent sa situation et sa crédibilité¹³. La victime est discréditée lentement mais systématiquement, on l'écarte des communications ou on l'ignore ou la contourne, on la stigmatise, *etc.* La motivation du groupe d'agresseurs peut être l'ambition personnelle, l'élimination d'un compétiteur, la consolidation du pouvoir ou les représailles à la suite d'une promotion. C'est ce qu'une auteure appelle la persécution au travail ou que d'autres qualifient comme étant la guerre psychologique.

Le *mobbing* est la création d'un milieu hostile à une personne par une foule de choses et, comme le harcèlement, il implique la répétition ou l'addition de gestes d'hostilité mais moins ostentatoires.

Chaque geste peut être anodin en soi ou pas tellement important s'il est considéré individuellement. Pour détecter l'existence du *mobbing*, et la démarche est la même pour le harcèlement, il faut s'attarder plus sur la continuité et sur l'impact global de l'ensemble de ces petits gestes, sur leur place dans le milieu de travail.

Les cas de *mobbing* sont très difficiles à prouver et à traiter compte tenu de notre système arbitral. Il est ardu de faire une preuve du passé sans se faire objecter la prescription. Or, les personnes peuvent être soumises à ce traitement abusif pendant des années avant que l'on puisse le réaliser et qu'elles prennent conscience qu'elles sont victimes d'une démarche systématique, consciente ou inconsciente, visant à les discréditer et, ultimement, à les écarter du milieu de travail.

J'ai en tête plusieurs dossiers où des personnes ont été mises sur une voie d'évitement, coupées de leur participation à des réunions, ignorées, lentement discréditées par des collègues, ont perdu leur espace de travail pour un autre plus éloigné, plus petit, ont perdu des privilèges par le travail patient et constant d'un groupe de personnes.

Le *bullying*

Il s'agit ici de tentatives, conduites par des collègues de travail et des supérieurs hiérarchiques, pour jeter le discrédit sur une personne par de fausses allégations d'incompétence, fausses allégations d'actes criminels, dénonciations, *etc.*

Un premier exemple est celui de la *Federation of English Speaking Catholic Teacher's Association* et *CECM*⁴. Une enseignante a été victime d'allégations fausses relativement à sa compétence et l'employeur a refusé de les remettre en question. Celui-ci a créé un climat rendant la communication impossible, a refusé la présence d'un représentant syndical lors d'une rencontre avec la plaignante, n'a fourni aucun soutien, l'a surveillée et lui a adressé des reproches, créant ainsi un climat de travail désavantageant la salariée, la neutralisant. C'est une combinaison de *mobbing* et de *bullying* qui a entraîné

le congédiement de l'enseignante. L'arbitre a accueilli le grief contestant le congédiement.

On peut repérer d'autres exemples de *bullying* dans la jurisprudence. Une personne a faussement accusé ses collègues de travail et certains de ses contremaîtres de harcèlement et de malversation¹⁵. Une autre a poursuivi son employeur pour fausse accusation de vol ayant conduit à une perquisition au domicile de la salariée, sa détention et son interrogatoire jusqu'à la menace du dépôt d'accusations criminelles¹⁶.

Dans une affaire récente¹⁷, l'arbitre Ménard identifiait l'acharnement d'un supérieur à soulever l'incompétence d'une infirmière sans fondement objectif et à critiquer son travail comme étant un des éléments caractéristiques de la violence organisationnelle tout comme le dépôt, par ce supérieur, d'une plainte à son ordre professionnel.

La violence hiérarchique

Cette catégorie est une des plus populaires en jurisprudence et englobe les précédentes. Dans une étude récente¹⁸, des chercheuses en ont identifié les composantes caractéristiques lorsque cette violence est dirigée vers des professionnelles et professionnels : insinuations, reproches voilés, suppression des communications (on ne salue pas la personne), utilisation de oui-dire, rapports non vérifiés, refus de resourcement professionnel ou de soutien professionnel, mise en doute des compétences, manque de respect, mépris, harcèlement administratif par la multiplication des plaintes, mémos, contrôle excessif, menaces de perte d'emploi, intimidation, exclusion, double contrainte.

La jurisprudence qualifiera ces comportements de harcèlement et d'abus de pouvoir. Un exemple fort éloquent est celui de *Provigo Distribution*¹⁹. Dans cette affaire, deux adjoints à la direction d'un magasin d'alimentation travaillant dans la boucherie ont systématiquement blasphémé, traité de tous les noms, méprisé, humilié les employés sous leur direction, se sont moqué de leur apparence

physique, les ont menacés de perdre leur emploi, privés de leur pause-café ou de la période de repas, modifié leur horaire, bousculés, *etc.*

Dans *Société industrielle de décolletage et d'outillage Itée*²⁰, le directeur général de l'entreprise a menacé le salarié de la perte de son emploi, l'a dénigré en le qualifiant de bon à rien, lui a dit que s'il choisissait la voie de conflit il sortirait diminué, l'a surveillé à moins d'un mètre de son poste de travail, et l'a obligé à accomplir des tâches qui ne sont pas du ressort de sa classe d'emplois comme passer le balai, vider les poubelles, *etc.*

L'approche des droits fondamentaux : le travail dans la dignité

Le droit à la sauvegarde de la dignité et à l'intégrité de la personne

Les droits à la sauvegarde de la dignité, à l'intégrité de la personne et à des conditions de travail justes et raisonnables sont garantis par la Charte et toute personne en bénéficie. Ils peuvent être invoqués de manière autonome, en dehors du contexte de discrimination interdite par l'article 10, et il n'est pas nécessaire d'établir une contravention fondée sur un motif qui y est mentionné, comme la race ou le sexe, pour y recourir.

Systematiquement, les tribunaux ont associé le harcèlement et d'autres comportements abusifs (et les auteurs l'ont fait pour le *mobbing*) à une atteinte à la dignité de la personne²¹. Par exemple, la Commission des droits de la personne et de la protection de la jeunesse considère que le harcèlement sexuel et le harcèlement racial constituent de la discrimination, mais qu'ils peuvent aussi entraîner une atteinte à ces autres droits, tout aussi fondamentaux²². Cette approche a été également adoptée par les tribunaux saisis de recours fondés sur l'article 10 de la Charte. Lorsque la victime en est devenue malade ou que la preuve révèle des conséquences psychologiques, on parlera d'atteinte à son intégrité.

**Charte québécoise des droits et libertés
de la personne, Art. 4**

[Sauvegarde de la dignité]

Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

Toutes et tous bénéficient de la protection de l'article 4 de la Charte et sa portée n'est pas limitée aux motifs énoncés à l'article 10. Le harcèlement psychologique conduit pour un autre motif, par exemple pour activités syndicales, est tout aussi dégradant et humiliant. La violence psychologique de toute nature et les comportements vexatoires et injurieux le sont autant. C'est pourquoi, on associe ces atteintes à l'un des aspects les plus fondamentaux de notre système de droit : la sauvegarde de la dignité de la personne.

Aussi, la sauvegarde de la dignité, protégée par la Charte, est un élément important pour nous guider dans nos actions afin de rétablir un milieu de travail décent. L'article 4 de la Charte établit une norme qu'il nous faut faire respecter et sur laquelle repose, en partie, le droit de chaque personne de travailler dans un milieu de travail exempt de harcèlement et de toute violence psychologique, aussi minime soit-elle.

**La responsabilité d'assurer la sauvegarde
du droit de travailler dans la dignité**

Certes, nous sommes toutes et tous responsables de la qualité du milieu dans lequel nous travaillons. Nous le sommes d'abord par les gestes que nous posons, mais aussi par nos connivences, nos silences.

Juridiquement parlant, cette responsabilité échoit, au premier chef, à l'employeur. Étant le maître d'œuvre du milieu de travail, il est normal de lui remettre la responsabilité d'en assurer la qualité, en

corollaire à son droit de gérance. Le postulat en est « que le pouvoir de gérance implique le moyen de redresser les situations non désirées dans un milieu de travail²³ ».

**Charte québécoise des droits et libertés
de la personne, Art. 46**

[Conditions de travail]

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.

Dans le cadre d'une approche centrée sur les droits fondamentaux, mais non pas sur la discrimination fondée sur un motif interdit, l'article 46 de la Charte nous fournit un outil intéressant et constitue un fondement statutaire important à la responsabilité, tant curative que préventive, de l'employeur en matière de qualité de vie au travail.

Cette disposition a été interprétée comme imposant des devoirs à l'employeur, dont celui *d'assurer* à toute personne des conditions de travail justes et raisonnables, qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. On en a conclu que « l'obligation de fournir un lieu sain de travail appartient à l'employeur » et qu'il faut « déterminer si l'employeur a rempli son obligation »²⁴. Il doit prendre des mesures efficaces pour éliminer les conditions de travail qui ne correspondent pas à l'objectif fixé par le législateur²⁵. L'intensité de cette obligation peut varier, mais l'employeur ne peut se contenter d'aider la victime une fois les gestes posés; il doit agir pour prévenir l'atteinte à ces droits²⁶.

Un rare exemple de l'utilisation de l'article 46 de la Charte de manière autonome est l'affaire *Union des employées et employés de service, section locale 800 et Commission des écoles protestantes du*

*Grand-Montréal*²⁷ où les plaignantes réclamaient que leur employeur s'assure immédiatement que leurs conditions de travail soient justes et raisonnables. Essentiellement, elles demandaient la cessation immédiate du comportement vexatoire et grossier de leur supérieur immédiat qui avait, selon l'arbitre, posé des actes répréhensibles et contraires à leurs droits fondamentaux. L'arbitre a reconnu que les droits et obligations correspondants étaient nécessaires, voire vitaux, au maintien civilisé de toute relation du travail et que la Commission scolaire devait répondre des actes posés par son représentant²⁸. Une autre illustration est l'affaire *Federation of English Speaking Catholic Teacher's Association* et *CECM* déjà mentionnée²⁹, où l'arbitre a conclu que la mise en place d'un climat de travail désavantageant et neutralisant une enseignante l'a privée des conditions de travail justes et raisonnables auxquelles elle avait droit en vertu de l'article 46 de la Charte.

Il est important de souligner que, dans ces deux décisions, l'arbitre est intervenu sans pour autant qualifier de harcèlement le comportement sous examen. J'en conclus que des gestes et propos peuvent contrevenir à l'article 46 de la Charte, malgré qu'ils ne constituent pas de harcèlement. En combinaison avec l'article 4 précité, cette disposition pourrait servir de fondement à la formulation d'une norme de qualité de vie au travail centrée sur la dignité de la personne. Nos actions et interventions visant à faire cesser un comportement inadéquat mais qui ne constitue pas du harcèlement, ou à éviter que la situation ne dégénère en guerre psychologique ou n'entraîne des lésions professionnelles, pourraient reposer sur elle.

L'intérêt de recourir à la théorie des droits fondamentaux, au-delà de ces considérations de fond, est de pouvoir, dans le cadre d'un arbitrage, réclamer et obtenir des dommages exemplaires lorsque l'atteinte est intentionnelle. Qui plus est, dans le cas de recours avant que la victime ne subisse des dommages à sa santé, ces derniers pourraient constituer l'essentiel de la compensation versée à la victime, en sus des dommages moraux, si la preuve en permet l'octroi.

L'article 2087 du *Code civil du Québec* et l'obligation de protection de l'employeur

L'article 46 de la Charte, nous l'avons vu, consacre le droit à des conditions de travail justes et raisonnables et ce, conformément à la loi. C'est donc par la loi que l'intensité de cette obligation de l'employeur de procurer des conditions de travail justes et raisonnables sera modulée.

Code civil du Québec, Art. 2087

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.

En application du *Code civil du Bas-Canada*, les tribunaux avaient esquissé quelques pas vers une obligation implicite de l'employeur interdisant de porter atteinte à l'intégrité du salarié. Le juge Robert Lesage était d'avis pour sa part que le « contrat de travail oblige l'employeur à maintenir les conditions de travail et à fournir le cadre approprié pour son exécution. » La juge Marie Deschamps de la Cour supérieure allait encore plus loin. Selon elle, le contrat individuel, en raison de sa qualité de contrat *intuitu personae*, comportait pareille condition. Elle était également d'opinion que « les relations du travail comportent aussi une obligation implicite d'équité et de respect mutuel de l'intégrité morale d'une partie envers l'autre »³⁰.

En adoptant l'article 2087 du *Code civil du Québec* le législateur a imposé clairement à l'employeur l'obligation de prendre les mesures appropriées en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié. Cette disposition a levé toute ambiguïté quant aux devoirs de l'employeur en la matière. Évidemment, on pourra conclure

qu'il en résulte que l'employeur doit s'abstenir de porter lui-même atteinte à la santé, à la sécurité et à la dignité du salarié. Mais la portée de cette disposition est bien plus grande comme l'expliquait la professeure Bich³¹ :

L'employeur a vraisemblablement ici une double obligation : non seulement doit-il s'abstenir d'attenter lui-même à la dignité du salarié mais il doit en outre faire en sorte que son entreprise en général soit un lieu où l'on respecte le salarié, ce qui implique naturellement une certaine responsabilité à l'égard des gestes ou paroles des autres salariés. Le contrôle de l'employeur sur son entreprise et sur l'ensemble de ses salariés dicte cette conclusion. C'est d'ailleurs un raisonnement de ce genre qui a permis à la Cour suprême du Canada de décider que l'employeur est responsable des actes de harcèlement sexuel dont une employée est victime aux mains d'un collègue de travail, s'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour prévenir ce type de comportement, alors qu'il en a été informé. L'article 2087 va même probablement plus loin : dans la mesure où il oblige l'employeur à prendre les mesures appropriées en vue de protéger la dignité du salarié, il impose à celui-ci une obligation préventive, dont les tribunaux se chargeront de préciser le contenu.

Or, comme nous l'avons déjà mentionné, le harcèlement est une forme d'atteinte à la dignité d'une personne salariée au travail et il est possible qu'il le soit également à l'égard de sa santé et de sa sécurité. C'est dans cette disposition que l'on peut trouver le fondement législatif spécifique à l'obligation de l'employeur d'assurer un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement.

Déterminant la portée des obligations de l'employeur, les tribunaux ont conclu qu'il doit offrir un cadre convenable d'exécution de ses fonctions à ses salariés³². Ce cadre convenable inclut l'obligation de traiter ses employés avec respect³³ et même d'intervenir pour s'assurer que ces derniers soient respectés dans le milieu de travail³⁴. C'est d'ailleurs ce qu'en a conclu l'arbitre Morin dans *Union des employées et employés de service, section locale 800 et Commission des écoles protestantes du Grand-Montréal*³⁵ pour qui l'article 2087 du *Code civil*

du Québec, lié à l'article 46 de la Charte, comporte des droits et obligations nécessaires au « maintien civilisé de toutes relations de travail et des relations du travail »³⁶. Dans ce contexte, même les injures et les blasphèmes ne sont pas tolérés.³⁷

L'obligation d'assurer le respect des salariés dans le milieu de travail vaut également pour éliminer la violence ou les comportements indésirables de tiers ou de la clientèle avec lesquels les personnes salariées doivent traiter.³⁸

En somme, s'il est vrai que l'employeur doit maintenir un milieu de travail exempt de harcèlement, son devoir ne s'y limite pas. L'effet combiné des articles 4 et 46 de la Charte et de l'article 2087 C.c.Q. est plus grand et inclut le devoir de mettre en place et de maintenir un code de conduite au travail dont les fondements sont le respect, la civilité et la tolérance.

L'approche des relations du travail

Souvent, nos conventions collectives contiennent des dispositions générales ou particulières qui, sans avoir été conclues pour viser le harcèlement, le *mobbing* ou des comportements vexatoires, peuvent servir de fondement à une action syndicale ou grief réclamant la cessation du comportement indésirable.

Les arbitres se sont souvent autorisés de telles dispositions pour intervenir dans des situations de conflit, de harcèlement, d'abus d'autorité. En leur absence, ils ont également invoqué les obligations imposées à l'employeur et corollaires au droit de gérance pour sanctionner ces mêmes comportements ou rappeler les employeurs à leurs devoirs d'assurer un milieu de travail sain.

La tendance actuelle, et elle est de plus en plus accentuée, est de rattacher l'ensemble des litiges survenant en milieu de travail à la relation employeur/employé et, par extension, à la convention collective. La solution ultime de ces litiges, en l'absence d'entente entre les parties, sera donc du ressort de l'arbitre de grief, à l'exception

notamment de sujets particuliers, comme les lésions professionnelles ou les accidents du travail, qui sont de la compétence d'autres tribunaux spécialisés.

Fondamentalement, le travail dans un milieu malsain, empreint de violence psychologique aussi subtile soit-elle, porte atteinte à la viabilité des rapports collectifs de travail, et cela, des arbitres l'ont reconnu depuis longtemps. Certains ont hésité et hésitent toujours à intervenir, mais la tendance récente est à la reconnaissance et à la sanction du droit de travailler dans un milieu sain.

Le litige découlant implicitement de la convention collective

La compétence des arbitres

Il y a quelques années, la Cour suprême a rendu deux arrêts qui ont passablement bouleversé l'état du droit sur cette question : les arrêts *Weber*³⁹ et *O'Leary*⁴⁰. Il en ressort que tout litige découlant de la relation employeur/employé, qu'il soit traité explicitement ou non par la convention collective, est du ressort exclusif de l'arbitre de griefs. *Exit* les distinctions faites auparavant! Désormais les silences de la convention collective n'ont plus le même sens et on a de plus en plus recours aux dispositions générales de celle-ci pour justifier l'intervention de l'arbitre, là où elle se tait. C'est l'introduction d'un nouveau concept, celui du litige découlant implicitement de la convention collective.

En matière de harcèlement, ces décisions ont eu un impact très important. Elles ont confirmé une jurisprudence hésitante et dissipé les doutes que les arbitres pouvaient avoir sur leur habilité à disposer d'un grief de harcèlement et à rendre les ordonnances appropriées pour que cesse cette situation. Déjà, dans *Béliveau St-Jacques*⁴¹, la juge L'Heureux-Dubé, dissidente, soulignait qu'il n'est pas nécessaire qu'il y ait dans la convention collective une disposition expresse à l'égard du harcèlement pour que l'arbitre puisse se saisir du grief. Elle estimait

suffisante une disposition générale autorisant l'arbitre à régler les conflits relatifs aux conditions de travail.

Dans *Schokbéton Québec Inc. et Métallurgistes unis d'Amérique, section locale 15398*⁴², l'arbitre Frumkin était saisi d'un grief alléguant que le supérieur du plaignant le harcelait continuellement. L'employeur avait formulé une objection à la compétence de l'arbitre, car la convention collective ne traitait pas de harcèlement. L'arbitre a rejeté cette objection et conclu qu'il avait compétence en s'autorisant de la définition de grief et de la disposition de la convention collective prévoyant la procédure à suivre en cas de désaccord entre les parties. Il écrivait :

L'objection formulée par le procureur patronal soulève un point des plus intéressants, c'est-à-dire celui de savoir si un tribunal d'arbitrage possède la compétence d'entendre un grief déposé à l'encontre d'un cas de harcèlement dont un employé fait l'objet de la part de son surveillant lorsque la convention est silencieuse sur le sujet. Le tribunal est d'avis qu'une telle question touche de très près au caractère fondamental et à l'essence des conventions collectives et de l'arbitrage. En fait, la question que le tribunal doit se poser est la suivante : un tribunal d'arbitrage est-il habilité à remédier à la conduite d'une partie portant atteinte à la viabilité des rapports dont la convention fait état ou doit-il demeurer silencieux face à une telle situation et laisser la partie lésée sans recours?

... Si le tribunal déclare qu'il n'a pas la compétence pour se prononcer sur un tel grief, cela équivaut à accepter que les droits dont bénéficient les employés en vertu de la convention collective soient impunément violés par des moyens détournés. Une telle conclusion serait intenable. L'objet de l'arbitrage consiste à trancher les différends qui surgissent des rapports qui existent entre les parties en vertu de la convention collective de façon à permettre aux parties de poursuivre leur relation sans avoir à faire face à d'incessants conflits ou différends.

Ce sont donc ces raisons qui incitent le tribunal à conclure qu'en l'absence de dispositions spécifiques dans une convention collective faisant état de ce point, il possède la compétence de

trancher le grief d'un employé qui se dit victime de harcèlement car une telle question touche à l'essence même des droits des employés que la convention collective a été conçue pour protéger.⁴³

Les obligations implicites de l'employeur

Certains arbitres avaient d'ailleurs invoqué les limites implicites au droit de gérance de l'employeur pour intervenir en matière de harcèlement. Dans *Re Corporation of City of Toronto and Canadian Union of Public Employees, Local 43*⁴⁴, un arbitre concluait qu'il avait compétence pour entendre et disposer d'un grief de harcèlement, malgré le silence de la convention collective. L'arbitre en a expliqué le fondement par le fait que le droit de gérance comporte une restriction implicite, celle de prendre des décisions pour des motifs liés à la gestion de l'entreprise et non pour désavantager ou embarrasser des individus.

L'obligation identifiée ici n'est pas d'agir d'une manière raisonnable ou équitable, mais d'agir pour des raisons d'affaire. Il est en effet acceptable aux salariés que, dans le cadre normal des activités de l'entreprise, les décisions prises par l'employeur ne les affectent pas tous d'une manière égale. Cependant, on peut certainement affirmer que la particularisation de certains salariés dans le but de les désavantager ou de leur nuire n'a pas été envisagée dans le cadre de la négociation collective comme faisant partie du droit de gérance de l'employeur. À ce titre, le harcèlement, comme forme de particularisation d'un employé, n'est pas un comportement qui s'inscrit dans le cours normal des affaires de l'employeur et peut faire l'objet d'un grief.⁴⁵

C'est une manière différente d'exprimer ce qu'avait motivé l'arbitre Frumkin dans *Shockbéton Québec Inc*⁴⁶, mais qui fait appel aux mêmes concepts : en cas de silence de la convention collective, l'employeur ne peut s'autoriser de son droit de gérance pour agir d'une manière nuisible à l'égard de ses employés.

Le harcèlement, la violence psychologique et l'atteinte à la dignité de la personne au travail sont des matières qui relèvent de la compétence des tribunaux d'arbitrage, même en cas de silence de la convention collective. C'est donc dire que, minimalement, l'arbitre aura compétence pour déclarer que le comportement indésirable contrevient à la convention collective, à la Charte et au Code civil, ordonner que cesse cette contravention et, le cas échéant, ordonner le paiement d'une compensation pour le préjudice subi⁴⁷ et même des dommages exemplaires⁴⁸.

Les outils dont nous disposons dans nos conventions collectives

S'il découle de ce qui précède que la présence ou l'absence d'une disposition spécifique de la convention collective n'est plus déterminante en matière de dignité au travail, il n'est pas inutile d'invoquer une clause pertinente lorsqu'elle existe.

En fait, rares sont les conventions collectives qui sont totalement silencieuses. Elles contiennent habituellement des outils adéquats pour nous permettre d'intervenir dans des situations de harcèlement, de violence psychologique ou pour faire face à toute autre forme d'atteinte à la dignité de nos membres. Il nous faut connaître ces dispositions afin de pouvoir apprécier l'avantage d'y recourir au moment opportun et les lacunes qu'elles présentent le cas échéant.

Les buts de la convention collective

Prévoir les buts de la convention collective n'est jamais un exercice inutile. Comme les buts et objectifs des lois, ils constituent un guide important pour l'interprétation et l'application de l'ensemble du texte. Ces clauses peuvent aussi servir de fondement à l'obligation de maintenir un milieu de travail sain ou à la prohibition de tout comportement harcelant, violent, voire irrespectueux.

On retrouve beaucoup d'exemples de griefs de harcèlement fondés sur de telles clauses lorsqu'elles prévoient que la convention a

pour but « d'établir des rapports ordonnés et harmonieux entre les parties »⁴⁹, d'assurer le bien-être des salariés⁵⁰ ou d'établir des conditions de travail justes et raisonnables⁵¹, une formulation particulièrement intéressante puisqu'elle reprend les termes de l'article 46 de la Charte.

Un arbitre qui a rejeté un grief de harcèlement à la suite de la tenue de propos vulgaires et humiliants par une coordonnatrice, en raison de l'absence de répétition du comportement, soulignait qu'en de telles circonstances, un grief aurait pu être porté pour contravention à l'obligation générale des parties de maintenir des relations de travail harmonieuses⁵². Une telle obligation est certainement une des plus larges que peut contracter un employeur et est propice à favoriser le respect des salariés.

L'interdit de harcèlement

D'aucuns considèrent qu'en matière de violence psychologique, la « cadillac » des dispositions particulières est l'interdit de toute forme de harcèlement, comme on l'a retrouvé dans l'affaire *Université Laval*⁵³. Bien entendu, une telle disposition a le mérite d'établir clairement que le harcèlement ne peut pas être pratiqué ni toléré dans l'entreprise. Elle a des vertus pédagogiques mais aussi des désavantages. L'interdit est celui du harcèlement et pour bénéficier de la protection accordée, il faut l'établir. Une analyse de la jurisprudence sur la question démontre avec éloquence que le harcèlement est difficile à prouver, en tout cas plus difficile que l'atteinte à la dignité dont la portée est beaucoup plus large.

La référence à la Charte

L'incorporation de l'interdit de discrimination prévu à l'article 10 de la Charte ou la reprise du texte de cette disposition ne peut servir de fondement à un grief de harcèlement si un des motifs interdits n'est pas allégué ou prouvé⁵⁴. C'est pourquoi une telle disposition n'est pas utile pour traiter du harcèlement professionnel ou de la violence

psychologique sans connotation sexuelle, raciale ou religieuse ou pour d'autres motifs.

Cependant, plusieurs conventions collectives font une référence générale à la Charte, par exemple en précisant que les « parties entendent respecter les droits et libertés garantis à tous les salariés, conformément aux dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne »⁵⁵ ou que l'employeur et le syndicat reconnaissent que tout salarié « a droit à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés tels qu'ils sont affirmés dans la Charte des droits et libertés de la personne »⁵⁶.

Cette référence, beaucoup plus large que celle relative à la discrimination, a pour effet d'incorporer à la convention collective les droits à la dignité, l'intégrité et les conditions de travail justes et raisonnables garantis par les articles 4 et 46 de la Charte. Sa portée, plus grande que celle de l'interdit de harcèlement, permet de couvrir l'ensemble des situations portant atteinte à la dignité de la personne salariée, passant du blasphème et de l'injure à la guerre psychologique et au harcèlement.

Je vous rappelle qu'il n'est pas nécessaire, compte tenu de la jurisprudence actuelle, qu'une telle clause existe pour justifier un grief invoquant une contravention à l'article 4 et 46 de la Charte et à l'article 2087 C.c.Q.

L'engagement de traiter ses employés avec équité ou justice

Il arrive que des conventions collectives prévoient que l'employeur doit traiter ses employés avec justice ou équité et ces clauses ont déjà été invoquées en soutien à un grief de harcèlement ou impliquant un traitement injuste de la personne plaignante⁵⁷. Elles ont aussi été interprétées comme obligeant l'employeur à traiter son salarié avec considération⁵⁸.

Dans l'affaire *Centre d'Accueil du Haut St-Laurent et Fédération des affaires sociales*⁵⁹, l'arbitre Marc Boisvert était saisi d'un grief fondé sur l'attitude qu'avait eue l'employeur à l'égard de la plainte de harcèlement sexuel formulée par la plaignante. L'arbitre a rejeté le grief au fond, mais a reconnu qu'une telle disposition pouvait servir de fondement à un grief réclamant l'adoption d'une politique sur le harcèlement sexuel.

Les dispositions relatives à la santé et à la sécurité

Le harcèlement ou la violence psychologique peut porter atteinte à la santé et à la sécurité de la victime, on le sait. Bien sûr, la formulation des clauses relatives à la santé et à la sécurité du personnel et des obligations de l'employeur sera déterminante. Une référence au devoir de prendre les mesures nécessaires pour assurer le bien-être et la santé des salariés peut servir de fondement à un grief de harcèlement⁶⁰.

Les conditions d'exercice de l'emploi

Certaines de nos conventions collectives prévoient que l'employeur doit fournir des conditions d'exercice de la fonction qui répondent à certaines normes ou consacrent une certaine forme d'autonomie professionnelle. Elles peuvent servir dans certains types de grief de harcèlement, particulièrement lorsque la personne salariée est l'objet de surveillance malveillante, qu'on la prive d'outils de travail, de soutien ou qu'on l'isole de ses collègues. L'idée est ici de faire le lien entre le climat de travail et l'accomplissement normal des fonctions, de manière à faire ressortir le désavantage ou le préjudice subi par la victime de harcèlement ou de *mobbing*, en recourant à l'obligation de l'employeur relative aux conditions d'exercice du travail. C'est en quelque sorte une codification du devoir de l'employeur de maintenir le bon ordre au travail et on peut certainement plaider qu'une condition minimale d'exercice du travail est celle de le faire dans la dignité.

L'intervention syndicale en matière de violence psychologique

Je suis bien consciente qu'il n'existe pas de recette magique pour contrer le harcèlement ou la violence psychologique. Je poursuis donc comme modeste objectif de vous fournir quelques repères.

Il faut d'abord réaliser que le harcèlement, le *mobbing* ou le *bullying* constituent en quelque sorte des échecs sur le plan des relations du travail. C'est un conflit qui a dégénéré, des attitudes et des comportements que l'on a laissé perdurer. Souvent, les arbitres ont été saisis de litiges où ils n'ont pu départager les responsabilités de chacun, faute de moyens pour le faire, ont conclu à l'existence d'un conflit de personnalité et ont rejeté les griefs contestant les mesures disciplinaires ou requérant une intervention pour corriger la situation. D'autres ont renvoyé les employeurs à leur devoir en leur reprochant d'avoir négligé d'agir et d'avoir laissé perdurer la situation.

L'inaction, tant patronale que syndicale, n'apporte pas de solution. J'estime que notre rôle en cette matière est de travailler au maintien d'un milieu de travail sain, de requérir l'intervention de l'employeur lorsque nous sommes confrontés à des comportements qui compromettent la dignité de nos membres et même celle des arbitres de grief en cas d'inaction de ce dernier.

Vous aurez noté que je favorise l'action syndicale pour promouvoir un milieu de travail sain et non seulement pour assurer la défense des membres devant les tribunaux. C'est que plus souvent qu'autrement, le mode *réaction* nous confine à la représentation des personnes à qui on a imposé des mesures disciplinaires et nous force à laisser en plan les victimes, alors défendues par les employeurs. Les organisations syndicales ont la possibilité d'agir pour représenter aussi les victimes et, pour éviter d'avoir à choisir, il vaut mieux intervenir dès le départ en faveur du respect de la dignité, et ce, d'une manière systématique et constante.

Les mesures appropriées pour prévenir et faire cesser la violence psychologique au travail

L'adoption d'une politique

Les tribunaux saisis de plaintes de harcèlement racial ou sexuel ont maintes fois répété que l'employeur doit mettre en place des mécanismes de prévention de cette forme de discrimination et pour disposer efficacement des plaintes des employés à cet égard. Nous connaissons ce genre de politique en matière de harcèlement sexuel.

La tendance actuelle est vers l'élargissement des moyens mis en œuvre par ce type de politique pour viser l'élimination de toute forme de harcèlement ou de violence psychologique par le maintien de relations de travail harmonieuses. Ces politiques nouveau genre sont fondées sur une approche globale du phénomène et un exemple très intéressant est celui de la politique du ministère de la Justice du Canada⁶¹. Cette politique :

- comporte un code de conduite clair qui prévoit le droit d'être traité avec respect et l'obligation de traiter ses collègues de la même manière;
- poursuit des objectifs d'éducation et de sensibilisation du personnel sur la nature et les effets des conflits et du harcèlement;
- décrit ce qui constitue un comportement importun, le harcèlement sexuel, les menaces, les comportements discriminatoires et l'abus de pouvoir;
- propose des moyens concrets aux membres du personnel et aux gestionnaires, pour prévenir les conflits et le harcèlement, en incitant ces derniers à s'occuper des conflits sans délai;

- met en place une procédure informelle de règlement des conflits qui comprend, entre autres, un guide d'intervention pour les gestionnaires, la mise en place d'un bureau d'aide pour assister les personnes et les gestionnaires dans la résolution des conflits, la possibilité de recourir à un médiateur externe;
- une procédure formelle de règlement des plaintes de harcèlement sexuel.

Tous les milieux de travail ne sont pas propices à l'élaboration d'une politique aussi complexe, mais l'approche globale adoptée par ce ministère devrait servir d'exemple quant aux éléments suivants : établir un code de conduite, une norme à maintenir reposant sur le respect des autres; mettre en place des mécanismes de résolution de conflits où le gestionnaire a le devoir d'intervenir rapidement, sur demande et de son propre chef; prévoir des mécanismes officiels de traitement des plaintes pour harcèlement.

Si l'employeur, dans le cadre de l'exercice de son droit de gérance, adopte une politique interdisant toute forme de harcèlement, cette politique déterminera la norme minimale applicable dans l'entreprise et pourra être utilisée dans le cadre d'un grief invoquant l'inaction de l'employeur⁶². Comme l'illustrent certaines décisions, ce n'est pas tout d'adopter une politique, encore faut-il en assurer la diffusion et l'application.

Si, au contraire, l'employeur a fait défaut d'adopter une telle politique et qu'il existe du harcèlement au travail, on pourra certainement le lui reprocher et invoquer son inaction comme source de responsabilité.

L'adoption d'une politique syndicale peut également être utile. Elle ne vise pas, et ne devrait pas viser l'intervention du syndicat dans le conflit au lieu et place de l'employeur, mais bien à le guider dans l'exercice de son devoir de représentation. Le cas échéant, cette politique dictera le choix que doit faire le syndicat dans la

représentation de plusieurs membres impliqués, de manière opposée, dans un conflit.

Faire face au harcèlement, à la violence psychologique et aux comportements importuns

Une intervention efficace en matière de violence psychologique ou de harcèlement repose sur un principe fondamental : l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection de la dignité de la personne au travail.

Notre action devrait donc viser à obtenir de l'employeur qu'il intervienne pour faire cesser les atteintes à ce droit :

- en incitant les personnes victimes de harcèlement, de violence psychologique ou d'un comportement importun à l'en informer et à lui demander d'agir;
- en assistant ces personnes dans cette démarche;
- en s'abstenant de porter un jugement sur le comportement d'un autre membre impliqué si c'est le cas;
- en rappelant l'employeur à ses devoirs d'assurer la protection du personnel contre ces maux et en refusant d'accepter l'inaction comme solution;
- en n'hésitant pas à poursuivre une politique de tolérance zéro vis-à-vis les comportements injurieux et inacceptables des gestionnaires, même s'ils ne sont pas fréquents ou ne constituent pas du harcèlement;
- en nommant, dénonçant et contestant les comportements qui compromettent le maintien d'un milieu de travail sain et respectueux;

- en consultant des spécialistes pour mieux comprendre ce qui se passe et en répartissant les responsabilités le cas échéant;
- en assurant un suivi serré des dossiers et en agissant promptement pour requérir l'intervention d'un arbitre si la situation perdure et que l'employeur n'agit pas.

Le grief, un recours dirigé contre l'employeur

Un aspect intéressant de la lecture de la jurisprudence est de constater que les arbitres n'ont pas hésité à rendre des sentences arbitrales favorables pour faire cesser des comportements injurieux et inacceptables au travail. L'impact d'un tel recours n'est certainement pas négligeable dans un milieu de travail. Il peut contribuer à définir la norme que l'on veut y maintenir et corriger le comportement d'un collègue ou d'un gestionnaire.

Cela étant dit, la compétence des arbitres a toujours des limites et elles tiennent d'abord et avant tout à la nature même du recours qu'est le grief. Fondamentalement, le grief est dirigé contre l'employeur. Il réclame que ce dernier pose des gestes, agisse dans un sens déterminé, corrige une situation et, le cas échéant, verse une compensation pour les préjudices subis par la personne visée dans le cadre de sa relation de travail avec l'employeur et en raison de son inaction par le passé. En matière de violence psychologique, le grief, pour être valide, doit s'adresser à l'employeur et réclamer de lui qu'il s'implique pour rétablir un milieu de travail exempt de harcèlement.

L'arbitre n'a pas compétence pour entendre et disposer d'une réclamation faite par une personne salariée à l'endroit d'un collègue de travail. Pour qu'il soit habilité à le faire, le litige doit impliquer l'inexécution, l'interprétation ou l'application de la convention collective, ce qui n'est pas le cas lorsque le recours intenté par une personne salariée est dirigé contre une ou un collègue, même si cette personne est l'auteur du comportement contesté. Pour obtenir réparation, *par la ou le collègue de travail*, du préjudice qu'il ou qu'elle a causé, il faut s'adresser aux tribunaux de droit commun.

Le libellé du grief est important, vous l'aurez compris. Souvent des griefs ont été rejetés parce que le harcèlement n'a pas été prouvé. Il n'est pas nécessaire de qualifier le comportement dans le grief. Il est préférable d'invoquer que le comportement compromet le droit à la dignité du salarié et à des conditions de travail justes et raisonnables ou le droit protégé par la clause de convention collective que vous invoquez. En plaçant la barre moins haute, vous éviterez des débats sur la qualification, la répétition ou l'intensité du comportement pour vous concentrer sur le respect et la dignité.

Votre grief devrait réclamer une déclaration de l'arbitre à l'effet que le droit à la dignité et à des conditions de travail justes et raisonnables a été compromis et que l'employeur a contrevenu à la convention collective et à la loi, une ordonnance à l'endroit de l'employeur pour qu'il prenne les mesures nécessaires pour que cesse l'atteinte aux droits de la victime ou cesse d'y contrevenir et des dommages, y compris des dommages exemplaires. Dans certaines circonstances, vous pourriez formuler un grief réclamant que des mesures précises soient prises, particulièrement lorsque ce sont des représentants de l'employeur qui sont responsables du comportement indésirable.

La défense de harcèlement

Le harcèlement ou la violence psychologique sont des moyens que l'on peut également faire valoir en défense à l'imposition d'un congédiement ou de plusieurs mesures disciplinaires. L'affaire *Federation of English Speaking Catholic Teacher's Association* et *CECM*⁶³ en est un exemple.

On comprend pourquoi il peut être utile de bien connaître ces concepts puisque l'éviction de la victime du lieu de travail est parfois l'objectif ultime poursuivi par les auteurs de la violence psychologique.

La preuve par expert

Il est très difficile de distinguer le conflit de personnalité et l'écart de conduite de la persécution, de la guerre psychologique ou du harcèlement psychologique. Ce ne sont pas toutes les victimes qui sont capables de bien expliquer en quoi et comment elles sont attaquées, accablées qu'elles sont par ce qui leur arrive.

L'expert est coûteux, mais très utile dans ce genre de dossier. On peut le faire entendre dès l'ouverture de l'audition. L'expert peut décrire les éléments caractéristiques d'un comportement violent, abusif. Ces éléments serviront ensuite pour qualifier les comportements qui seront prouvés et pour mieux apprécier l'ensemble de la situation.

Dans l'affaire *Provigo Distribution Inc. (Maxi Les Saules)* et *Union internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, section locale 503*⁶⁴, l'arbitre Morin a accepté une telle preuve. Dans d'autres affaires impliquant du harcèlement psychologique, des syndicats ont administré une preuve d'expert par des psychologues, travailleurs sociaux, psychiatres ou spécialistes de la communication, avec succès.

Conclusion

Bien s'approprier toute la problématique de la violence psychologique au travail aurait exigé beaucoup plus de nous tous. Ce sont des sujets très complexes, qui impliquent l'acquisition de connaissances dans d'autres champs que ceux qui sont de notre ressort et la remise en question de comportements qui, auparavant, ne nous paraissent pas inacceptables ou être en dehors de notre champ d'action.

L'objectif que je poursuivais était de vous alerter, en quelque sorte, sur ces questions et vous offrir quelques moyens pour vous aider à intervenir efficacement dans vos milieux de travail. J'espère qu'ils vous seront utiles.

Francine Lamy est avocate pour l'Étude Grondin, Poudrier, Bernier

- ¹ *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c. C-12, « la Charte »; le harcèlement sexuel, sexiste, homophobe ou raciste peuvent constituer du *mobbing*.
- ² Voir le site du SSP – Syndicat dynamique de la fonction publique sur le *mobbing* : <http://www.vpod.ethz.ch/f/mobbf.htm>;
Bully on line, <http://www.successunlimited.co.uk/>, un site entièrement consacré au *bullying* par le UK National Workplace Bullying.
- ³ *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, L.R.Q., c. A-3.001.
- ⁴ *Béliveau St-Jacques c. FEESP*, [1996] 2 R.C.S. 345.
- ⁵ Article 10.1 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.
- ⁶ *Syndicat des employées et employés des commissions scolaires d'Orléans et Commission scolaire des Chutes Montmorency*, S.A.E. 6670, M^e Fernand Morin arbitre, qui a rejeté un grief de harcèlement n'ayant pas trouvé dans la preuve une répétition recherchée d'actes abusifs, désobligeants, irrespectueux et réalisés notamment dans le but de rendre difficile et pénible l'exécution des tâches de la plaignante. C'est un test particulièrement exigeant; *Syndicat des enseignantes et enseignants du Collège de Limoilou c. Collège de Limoilou*, S.A.E. 5201.
- ⁷ *Syndicat des professeurs de l'Université Laval c. Université Laval*, 89T-490, M^e Jean Gauvin, arbitre, pages 44 et 45. Pour une approche similaire mais dans le contexte de l'exercice d'un droit prévu à la convention collective voir *Syndicat des employés du Centre communautaire juridique de la Rive-Sud et Centre communautaire juridique de la Rive-Sud*, [1992] T.A. 30, où l'arbitre conclut également au harcèlement pour une suite d'événements considérés dans leur contexte (particulièrement aux pages 39 et 40).
- ⁸ Ci-dessus note 7, dans cette affaire, la convention collective interdisait toute forme de harcèlement et l'arbitre a accueilli le grief en concluant à une contravention à cette clause particulière.
- ⁹ DION, Gérard. *Dictionnaire canadien des relations du travail, deuxième édition*, Sainte-Foy : Les Presses de l'Université Laval, 1986, p. 241.
- ¹⁰ Voir *Métallurgistes Unis d'Amérique, section locale 7625 et Dyne-a-Pak Inc*, 98T-108, où l'arbitre Turcotte a défini le harcèlement comme une conduite à connotation péjorative, importune ou non désirée ayant un caractère répétitif. Il a rejeté le grief sur la base de l'absence de répétition et de permanence du comportement indésirable; *Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec et Ministère de la Justice*, SA 92-02120, Claudette Ross arbitre; *Union des employés de service et Parking L & M. inc.*, SA 93-02668, Jean-J. Bleau, arbitre; *Le Syndicat des salariés de*

Fenergic P.V.C (C.S.D.) et Fenergic inc., SA 97-11027, M^e Nicolas Cliche, arbitre; Syndicat national des employées et employés de la Maison mère des Sœurs de la Miséricorde (CSD) et Maison Mère des Sœurs de la Miséricorde, SA 95-08057, M^e Marc Boisvert, arbitre.

¹¹ *Religious hospitaliers of St-Joseph of Hotel-Dieu of Kingston and Ontario Public Service Employees Union, local 465, (1995) 50 L.A.C. (4th) 225, Simmons, p. 243. Voir p. 241 et 242 pour une définition du harcèlement.*

¹² *Habachi c. Commission des droits de la personne, REJB 99-14361, Cour d'appel, 16 septembre 1999, opinion du juge Baudoin.*

¹³ LEYMANN, *op. cit.*, note 2, p. 26 à 43.

¹⁴ *Federation of English Speaking Catholic Teacher's Association et C.E.C.M., S.A.E. 6185, M^e Jean-Guy Ménard, arbitre.*

¹⁵ *Rolls-Royce Canada Ltée et Association internationale des machinistes et des travailleurs de l'aérospatiale, section locale 869, [1997] T.A. 801.*

¹⁶ *Mesidor c. Comité paritaire du vêtement pour dames/Ladies' Clothing Joint Commission, D.T.E. 93T-738 (C.S.).*

¹⁷ *F.I.I.Q. c. Pavillon Hôtel-Dieu de Québec-CHUQ, non publiée, novembre 1999, M^e Jean Guy Ménard, disponible à www.grondinpoudrier.com sous le titre *Nouveautés*.*

¹⁸ AUROUSSEAU, Chantal, Simone LANDRY, *Les professionnelles et professionnels aux prises avec la violence organisationnelle*, Protocole UQAM-CSN-FTQ, document n^o 64, Services aux collectivités de l'UQAM, Fédération des professionnels et professionnelles salarié(e)s et cadres du Québec (FPPSCO), 1996. Voir aussi SAMSON, Monique, s.c., m.sc., *Portrait d'un gestionnaire violent*.

¹⁹ *Provigo Distribution Inc. c. Union Internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, D.T.E. 98T-642, M^e Marcel Morin, arbitre.*

²⁰ *Société industrielle de décolletage et d'outillage Itée et Syndicat national de SIDO Itée de Granby, D.T.E. 97T-366, M^e Richard Marcheterre, arbitre.*

²¹ Voir à titre d'exemple *Occhionero c. Roy, 92T-632, conduite vexatoire non fondée sur un motif interdit et ayant donné lieu à un congédiement déguisé, condamnation à des dommages exemplaires, Municipalité de S... et Syndicat Canadien de la Fonction Publique [1996], T.A. 881, pour des propos vexatoires qui selon l'arbitre constituaient du harcèlement verbal, mais qu'il n'a pas associé au sexe de la plaignante; Union des employées et employés de service, section locale 800 et Commission des écoles protestantes du Grand-Montréal, S.A.E. 6338, M^e Fernand Morin, arbitre, pour des*

propos grossiers, des menaces de changement de poste ou même de statut, une demande d'exécution de tâches impossible et inappropriée, et état d'ébriété.

²² Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Orientations de la Commission des droits de la personne du Québec face au harcèlement en milieu de travail*, COM-292-7.5, 9 octobre 1987, p. 4.

²³ *Métallurgiste unis d'Amérique, section locale 7065 et Radio Carillon taxi inc.*, DTE 99T-429, M^e Bernard Lefebvre, arbitre, p. 12.

²⁴ *F.I.I.Q. c. Hôpital Royal Victoria*, [1993] T.A. 983, 1012; requête en évocation rejetée; voir aussi *C.D.P.Q. c. Commission scolaire Deux-Montagnes*, [1993] R.J.Q. 1297, où le Tribunal des droits de la personne rattache l'obligation de l'employeur de fournir un milieu de travail exempt de discrimination (raciale dans cette affaire) à l'article 46 ; voir aussi *Magasin Coop L'Unité et Syndicat des employés de Magasin Coop Lavernière*, D.T.E. 95T-994, M^e Huguette Gagnon, arbitre, où il a été décidé que l'employeur doit prendre les mesures appropriées pour assurer à ce salarié un milieu de travail sain.

²⁵ *Métallurgistes unis d'Amérique*, ci-dessus note 23, p. 13.

²⁶ *Hôpital Royal Victoria*, ci-dessus note 24, p. 1014.

²⁷ Ci-dessus note 21.

²⁸ *Ibid*, p. 242.

²⁹ Ci-dessus note 14.

³⁰ *Valois c. Caisse populaire Notre-Dame-de-la-Merci* [1991] R.J.Q. 1057, cassé en appel sur la question du cumul des recours : [1995] R.D.J. 609.

³¹ BICH, Marie-France. « le contrat de travail, *Code civil du Québec*, Livre cinquième, titre deuxième, chapitre septième (Articles 2085-2097 C.c.Q.) », *La réforme du Code civil, Obligations, contrats nommés*, Sainte-Foy : Les Presses de l'Université Laval, p. 761.

³² GAGNON, Robert-P. *Droit du travail, Collection de droit, Cowansville* : Les éditions Yvon Blais inc., 1998, p. 37.

³³ Voir VILLAGI, Jean-Pierre. *La protection des travailleurs, l'obligation générale de l'employeur*, Cowansville : Les Éditions Yvon Blais inc., 1996, p. 177 où l'auteur réfère à l'affaire *Valois c. Caisse Populaire Notre-Dame de la Merci*, ci-dessus note 34.

- ³⁴ Pour une étude plus approfondie de cette obligation voir : DROLET, Michel. *L'obligation de civilité au travail*, Québec, Fédération des syndicats de l'enseignement du Québec, avril 1996, 9 p. (9596-ENS-10), qui qualifie l'obligation de civilité de naturelle.
- ³⁵ Ci-dessus note 21.
- ³⁶ *Ibid*, p. 242.
- ³⁷ *Municipalité de S. et Syndicat canadien de la fonction publique* [1996] T.A. 881; Bich, Marie-France, ci-dessus note 35, p. 761.
- ³⁸ Pour une analyse approfondie de la responsabilité de l'employeur face à des agissements de la clientèle, ici les détenus d'un pénitencier voir *Uzoaba c. Canada (Services correctionnels)*, 26 C.H.R.R. D/39, paragraphes 247 à 257; dans le secteur de l'éducation voir *Commission des droits de la personne du Québec c. Commission scolaire Deux-Montagnes*, 19 C.H.R.R. D/1.
- ³⁹ *Weber c. Ontario Hydro*, [1995] 2 R.C.S. 929.
- ⁴⁰ *Nouveau-Brunswick c. O'Leary*, [1995] 2 R.C.S. 967.
- ⁴¹ Ci-dessus note 4.
- ⁴² *Schokbéton Québec Inc. et Métallurgistes unis d'Amérique, section locale 15398*, 84T-267, M^e Harvey Frumkin, arbitre.
- ⁴³ *Ibid*, p. 3 et 4.
- ⁴⁴ *Corporation of City of Toronto and Canadian Union of Public Employees, Local 43*, (1991) L.A.C. (4th) 412.
- ⁴⁵ *Ibid*, p. 418 à 420.
- ⁴⁶ Ci-dessus note 42.
- ⁴⁷ *Ibid*, p. 4. L'arbitre ne mentionnait pas les dommages car le grief n'en réclamait pas.
- ⁴⁸ Article 49 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.
- ⁴⁹ *Syndicat des employées et employés de la Commission des droits de la personne du Québec et Commission des droits de la personne du Québec*, 94T-1166, M^e Diane Veilleux, arbitre, p. 14; Commission scolaire Chutes Montmorency, ci-dessus note 10, p. 442.

50 Ci-dessus note 22.

51 *Ibid*, p. 13

52 *Les Métallurgistes unis d'Amérique, unité locale 7626 et Dyne-a-park Inc.*, SA 97-11030, Jean-Jacques Turcotte, arbitre,

53 Ci-dessus note 7, p. 41, où la convention prévoyait que le « professeur a le droit d'exercer ses fonctions universitaires à l'abri de toute forme de harcèlement ».

54 *Syndicat des employées et employés de la Commission des droits de la personne*, ci-dessus note 53, p. 13 et 14.

55 Texte tiré de la décision *Commission des écoles protestantes du Grand-Montréal*, ci-dessus note 25, p. 240.

56 Texte adapté de *CECM*, ci-dessus note 14, p. 283 et de *Commission scolaire Chutes Montmorency*, ci-dessus note 10; voir aussi *Syndicat de l'enseignement de la région du Fer* et *Commission scolaire protestante de Greater Seven Islands*, S.A.E. 6172, M^e François G. Fortier, arbitre.

57 DAOUST, Gilles, Louise DUBÉ et Gilles TRUDEAU. *L'intervention de l'arbitre de griefs en matière disciplinaire*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 1995, p. 114 et 115.

58 *Société industrielle du décolletage et d'outillage Itée et Syndicat national de SIDO Ltée de Granby*, 97T-366, M^e Richard Marcheterre, arbitre, p. 27.

59 *Centre d'accueil du Haut St-Laurent et Fédération des affaires sociales*, [1985] T.A. 432.

60 *St. Paul's Hospital and British Columbia Nurses' Union*, (1998) 72 L.A.C. (4th) 129, p. 138; *Centre communautaire juridique de la Rive-Sud*, ci-dessus note 11.

61 Canada, ministère de la Justice, *Pour un Milieu de Travail à l'Abri des Conflits et du Harcèlement, Politique du Ministère*, Novembre 1995 (révisé décembre 1995), <http://www.maitre-code.com/resolution/pub...doclf.htm>; voir aussi Nouveau-Brunswick, Fonction publique, *Directive sur le harcèlement au travail*, Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor, *Harcèlement en milieu de travail*, 1998.

62 Ci-dessus note 60.

63 Ci-dessus note 14.

64 Ci-dessus note 23, p. 74 et 75.