

**LE RECOURS
CONTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE
AU TRAVAIL**

**CINQ ANS PLUS TARD,
OÙ EN SOMMES-NOUS ?**



Au bas de
l'échelle

1^{er} JUIN 2009

Coordination et rédaction

Carole Henry

Comité de travail

Marie-Josée Dupuis, Carole Henry, Ghislaine Paquin

Correction

France Frenette

Impression

Copies Ressources

Au bas de l'échelle remercie chaleureusement toutes les personnes qui ont, de près ou de loin, collaboré à la réalisation de ce bilan. Vos apports nous ont été précieux.

Publié par Au bas de l'échelle
Juin 2009

Au bas de l'échelle est un organisme financé par



TABLE DES MATIÈRES

HISTORIQUE DE LA LUTTE D'AU BAS DE L'ÉCHELLE POUR OBTENIR LE RECOURS CONTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL	P. 5
PREMIER SON DE CLOCHE UN AN PLUS TARD	P. 6
CINQ ANS PLUS TARD	P. 8
LES OBLIGATIONS DES EMPLOYEURS	P. 9
ACCUEIL ET RECEVABILITÉ DES PLAINTES	P. 12
AU PLAN DE LA MÉDIATION	P. 14
AU PLAN DES ENQUÊTES	P. 18
AU PLAN DE L'INTERPRÉTATION DE LA LOI ET DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL	P. 20
LE FARDEAU DE LA PREUVE	P. 21
LA JUSTICE INVISIBLE	P. 22
L'ATTEINTE À L'INTÉGRITÉ	P. 22
QUAND LE HARCÈLEMENT REND MALADE	P. 23
L'EFFET NOCIF CONTINU	P. 25
L'OBLIGATION D'AVERTIR L'EMPLOYEUR DU HARCÈLEMENT	P. 26
LA DÉMISSION ET LA NON-RÉINTÉGRATION	P. 27
LES RÉPARATIONS	P. 27
SUR LE HARCÈLEMENT SEXUEL ET DISCRIMINATOIRE	P. 31
LES RESSOURCES POUR LES VICTIMES DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE	P. 35
CONCLUSION	P. 36
RÉSUMÉ DES REVENDICATIONS	P. 38

HISTORIQUE DE LA LUTTE D'AU BAS DE L'ÉCHELLE POUR OBTENIR LE RECOURS CONTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

À compter de l'année 1994-1995, nous remarquons une incidence de plus en plus élevée d'appels à notre service d'information téléphonique concernant des situations de harcèlement au travail. Nous calculons alors que 17 % des personnes faisant appel à nos services vivent des problèmes de harcèlement au travail. Trois ans plus tard, il y en a plus du double, soit 35 %.

En avril 1998, Au bas de l'échelle tient une conférence de presse pour demander la création d'un comité interministériel afin de résoudre le problème du harcèlement psychologique au travail. Nous profitons de l'occasion pour lancer notre document intitulé *Contre le harcèlement psychologique au travail : une question de dignité !* et diffusé à plusieurs milliers d'exemplaires.

En 1999, grâce à de nombreuses démarches et à l'appui de plusieurs groupes de défense des droits et d'organisations syndicales, nous obtenons la création d'un comité interministériel sur le harcèlement psychologique. Le rapport du comité paraît en mai 2001. Nous y réagissons par un mémoire saluant la qualité du rapport et la justesse de son analyse, mais déplorant la faiblesse de ses recommandations.

Nous entreprenons alors une vaste campagne pour la réforme de la *Loi sur les normes du travail* (LNT) de concert avec le Front de défense des non-syndiqués. Cette campagne vise des améliorations à la LNT, dont l'inclusion d'un recours contre le harcèlement psychologique au travail. Les normes concernant le harcèlement psychologique au travail sont finalement inscrites dans la *Loi sur les normes du travail* en décembre 2002 et mises en vigueur le 1^{er} juin 2004. Ces dispositions s'appliquent à toute personne salariée, à tous les niveaux hiérarchiques, syndiquée ou non, à l'exception des travailleuses et des travailleurs relevant des normes fédérales du travail.

LES OBJECTIFS DU RECOURS

Le principe directeur des dispositions sur le harcèlement psychologique est défini à l'article 81.19 de la *Loi sur les normes du travail* et se lit comme suit : « Toute personne salariée a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. » Ces dispositions ne mettent pas l'accent sur la faute et l'intention du harceleur, mais visent à prévenir le harcèlement et à le

faire cesser. À cet égard, elle donne aux employeurs certaines obligations : une obligation de prévention et une obligation de correction.

En ce qui concerne la **prévention**, les entreprises doivent prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique. Les obligations des employeurs précèdent donc le dépôt des plaintes.

Pour la **correction**, les employeurs doivent également prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement. Cela signifie qu'ils doivent intervenir et régler la situation de façon diligente et adéquate lorsqu'une situation de harcèlement est portée à leur connaissance. Cependant, l'ignorance à l'égard d'une situation précise ne les dégage pas pour autant de leurs responsabilités, car celles-ci devraient les amener à mettre en place des politiques efficaces leur permettant d'être informés des situations problématiques et d'y remédier.

Le recours vise donc l'employeur et non le harceleur, car c'est l'employeur qui a le contrôle sur le milieu de travail. Celui-ci doit assurer aux personnes à son emploi, que ce milieu est exempt de harcèlement psychologique.

PREMIER SON DE CLOCHE, UN AN PLUS TARD

En 2005, un an après la mise en place du recours, Au bas de l'échelle réclamait que des ressources suffisantes soient attribuées à la Commission des normes du travail (CNT) afin que celle-ci informe les personnes sur le recours et les aide à défendre leur dossier. À cette période, les personnes salariées avaient accès aux services juridiques de la CNT pour obtenir des conseils avant la médiation, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui.

Nous attendions de pouvoir prendre connaissance des premières décisions des tribunaux afin de voir vers quelles tendances l'interprétation de la Loi allait pencher. Est-ce que la Loi allait évoluer de façon libérale ou restrictive ? Nous déplorions aussi l'absence de ressources psychologiques accessibles aux personnes salariées et non syndiquées et demandions que le réseau de la santé publique développe des services adaptés aux besoins des victimes.

Nous escomptions, avec optimisme, que la Loi fasse évoluer les mentalités, qu'elle réalise sa véritable portée préventive et que les entreprises changent leur façon de faire pour tendre vers des milieux de travail plus respectueux des personnes.

Contrairement aux craintes exprimées par les employeurs, lors de la mise en place du recours, la Commission des normes du travail révèle, le 10 juin 2005, que parmi les 2 500 plaintes déposées, très peu sont frivoles. Elle ajoute qu' « en général les plaintes reçues font état de beaucoup de souffrances, d'incivilités, de manque de respect, de problèmes de gestion ou de conflits mal gérés qui dégénèrent et créent un climat de travail malsain ».¹

¹ Commission des normes du travail.2005. « Bilan de l'an un sur le harcèlement psychologique au travail – Région des Laurentides » 14 juin. Disponible en ligne : <www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/word/communiques/14juin2005_laurentides.doc>

CINQ ANS PLUS TARD

Nous pensons qu'il est temps de vérifier si le recours a tenu ses promesses. Pour avoir un meilleur portrait de son évolution, nos observations se basent à la fois sur notre expérience terrain, sur les consultations menées auprès « d'experts » dans le domaine et sur l'analyse de décisions rendues par la Commission des relations du travail (CRT). Notre terrain, ce sont les centaines de personnes² qui nous appellent chaque année et qui participent à nos rencontres d'information sur le harcèlement psychologique et la médiation. Parmi les experts consultés, nous trouvons des avocats qui représentent les personnes salariées dans des dossiers de harcèlement psychologique, des intervenantes et intervenants de groupes qui se spécialisent dans l'accompagnement de victimes et des intervenantes et intervenants d'organismes qui aident les travailleuses et travailleurs dans leurs démarches lors de réclamations à la Commission de la santé et sécurité au travail (CSST) et, ensuite, à la Commission des lésions professionnelles (CLP).³

C'est donc à partir des observations et des données dont nous disposons que nous tenterons d'examiner le processus en amont d'une plainte pour harcèlement psychologique et du traitement qui y est apporté. En raison des règles établies par le gouvernement québécois, la CNT ne comble que quatre postes sur dix, de son personnel qui part à la retraite, ce qui n'est pas pour nous rassurer sur les ressources allouées au recours. Cette loi représente une reconnaissance légale et sociale d'un problème important et nous voulons nous assurer qu'elle est en mesure de le résoudre de la meilleure façon. Au bas de l'échelle réclamait une solution juridique et un recours gratuit et accessible aux personnes non syndiquées. Nous voulions des dispositions qui visent la prévention et la réparation et des mesures qui responsabilisent les employeurs et les forcent à intervenir. Mais avons-nous obtenu ce que nous demandions?

² La proportion de nos dossiers comportant une plainte de harcèlement psychologique est encore très importante : 37 % en 2006-2007, 42% en 2007-2008 et 40% en 2008-2009

³ En effet, il est possible pour une personne victime de harcèlement psychologique au travail de déposer des plaintes auprès de différentes instances selon la situation. Ainsi, si le harcèlement est la cause de dommages au niveau de sa santé physique ou mentale, elle peut (et devrait) faire une réclamation auprès de la CSST. Si le harcèlement subit comporte un motif discriminatoire (religion, race, sexe, âge et autres), elle peut aussi déposer une plainte auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Si elle est victime d'une agression physique, elle peut aussi poursuivre la personne responsable devant les tribunaux civils, mais c'est très coûteux. Elle peut aussi porter plainte auprès de la police. On peut généralement obtenir de meilleures réparations à la CSST qu'à la CRT, mais encore faut-il que la lésion professionnelle soit reconnue. Le recours à la CDPDJ peut permettre d'obtenir des indemnités intéressantes pour des dommages moraux ou punitifs. Lorsqu'une personne cumule plusieurs recours, elle tentera généralement de trouver un règlement pour l'ensemble des plaintes déposées auprès de la première instance qui la contactera.

LES OBLIGATIONS DES EMPLOYEURS

Les obligations prévues à l'article 81.19 de la LNT devaient amener les employeurs à mettre en place des politiques contre le harcèlement psychologique dans leur milieu de travail. La Commission des normes du travail a, depuis les débuts du recours, fait de la prévention, la pierre angulaire de son intervention. Elle a d'abord organisé une vaste campagne d'information et de sensibilisation et elle a produit de nombreux documents d'information s'adressant tant aux employeurs qu'aux travailleuses et travailleurs. Elle organise régulièrement des sessions d'information auprès des entreprises et met à leur disposition de nombreux outils.

La CNT estime que l'employeur devrait mettre en place une politique anti-harcèlement qui devrait être complète, adéquatement appliquée et connue du personnel. Cette politique devrait indiquer clairement quelles sont les personnes qu'elles protègent, ainsi que les rôles et responsabilités de chacun. Elle devrait comprendre tous les éléments suivants : un engagement ferme, connu, répété et inscrit dans une déclaration remise ou transmise à tout le personnel et affichée sur les lieux du travail; des mécanismes internes connus, des directives explicites qui permettent à l'employeur d'être informé des situations de harcèlement; des démarches nécessaires pour mettre sur pied rapidement une enquête objective et efficace. Cette politique pourrait aussi prévoir l'obligation d'intervenir en ayant recours à des mesures disciplinaires, à des mesures de soutien à la victime, le moment où la politique sera mise à jour et une formation sur le harcèlement pour tout le personnel.

LES CONSTATS :

Nos constats sont basés sur les milieux de travail qui ont été mis en cause, donc ceux qui ont suscité des plaintes de harcèlement psychologique. À partir des données fournies par la CNT (2007), les résultats sont les suivants : 23 % des entreprises ont une politique écrite, un tableau d'affichage ou d'autres documents écrits auxquels on peut se référer. Aussi peu que 3 % des entreprises ont offert une formation dans le milieu de travail sur le harcèlement et 3 % ont évalué les risques de harcèlement psychologique dans leur entreprise (peut-être les mêmes). Seulement 8 % ont mis en place un processus de plainte interne.⁴

⁴ Informations fournies par un représentant de la Commission des normes du travail, mars 2007

Dans près de 75 % des situations⁵, ce sont les patrons ou leurs représentants qui sont la source du harcèlement psychologique. Sur la durée du harcèlement, 70 % des victimes vivent du harcèlement depuis plus de trois mois, 52 % depuis six mois et plus et 34 % durant un an et plus avant de déposer une plainte. Les milieux les plus à risques sont identifiés comme étant les commerces de détail (16 % des plaintes), les industries manufacturières (14 %), les services de santé et services sociaux (11 %) et le milieu de la restauration et de l'hébergement (8 %).

LES PROBLÈMES :

La prévention est au cœur du recours qui a été mis en place. Il a toujours été question d'être en amont du harcèlement. Or, nous constatons que trop peu d'entreprises ont une politique de prévention. Même lorsqu'elles en ont une, celle-ci n'est souvent ni diffusée ni affichée et, la plupart du temps, aucun mécanisme de plainte n'est prévu.

Pour le moment, une personne salariée ne semble pas pouvoir déposer une plainte sur le fait que l'employeur ne remplit pas ses obligations de prévention⁶. Les personnes salariées déposent donc leurs plaintes après avoir subi des situations de harcèlement, et pour beaucoup d'entre elles, sur une période trop longue. Elles ne sont souvent plus au travail, parce qu'elles sont en congé de maladie, qu'elles ont démissionné ne pouvant plus supporter la situation ou qu'elles ont été congédiées. Quels sont les recours des personnes salariées pour obliger l'employeur à remplir ses obligations, avant que le harcèlement ne se manifeste ou qu'il ne dégénère?

Lorsque l'on considère le taux d'incidents de harcèlement psychologique qui sont le fait de l'employeur (75 %), on comprend plus facilement que les victimes tolèrent la situation et qu'elles ne savent pas vers qui se tourner. Sans mécanisme indépendant du patron ou du supérieur, les travailleuses et les travailleurs ont peur de se plaindre et craignent de subir des conséquences encore plus lourdes que la situation qu'elles ou ils veulent dénoncer. Comment pourrait-on forcer les entreprises à prendre les moyens pour prévenir le harcèlement dans leurs milieux de travail? Dans les petits milieux non syndiqués où c'est l'employeur qui est le harceleur, la situation est évidemment sans issue : les victimes ne peuvent compter que sur le processus de plainte à la CNT.

⁵ Commission des normes du travail. 2008. « Où en sommes-nous en matière de harcèlement psychologique au travail? » 3^e conférence internationale CIST sur les facteurs psychosociaux. (Québec : 2 septembre 2008). Disponible en ligne : <www.icoh-wops2008.com/presentations_fr.html>

⁶ Par exemple : une personne salariée peut déposer une plainte administrative pour le motif que l'employeur ne respecte pas son obligation en lui fournissant un bulletin de paye, même si le paiement du salaire n'est pas en défaut.

Certains milieux de travail sont particulièrement propices à développer et à entretenir des rapports de travail malsains générateurs de harcèlement. Certains types de harcèlement sont aussi plus concentrés dans des milieux de travail donnés, comme le harcèlement sexuel qui est plus fréquent dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Peut-on prévoir des interventions plus vigoureuses dans un milieu de travail qui ne se corrige pas? Au fond, quels messages reçoivent les employeurs lorsque les lois sont aussi peu contraignantes?

LES REVENDEICATIONS :

Que la *Loi sur les normes du travail* **oblige clairement** les employeurs à adopter une politique contre le harcèlement psychologique et à mettre en place des mécanismes internes permettant aux personnes salariées de déposer une plainte. Que les employeurs **soient tenus** d'afficher et de rendre disponible cette information à toutes les personnes à leur emploi. Que les travailleuses et les travailleurs puissent déposer une plainte à la CNT sur le seul fait que l'employeur n'a pas rempli ces obligations.

Que lors d'enquêtes de surveillance, la Commission des normes du travail en profite pour vérifier si les employeurs remplissent leurs obligations et leur donne un avertissement, s'ils ne l'ont pas fait. Qu'à chaque fois que l'on traite une plainte de harcèlement psychologique, que ce soit en médiation ou à la CRT, qu'un avertissement soit donné aux employeurs de se conformer à leurs obligations. ET, que la CNT entreprenne des poursuites contre les employeurs qui ne se sont pas conformés à leurs obligations, après avoir reçu un avertissement.

Que la Commission des normes du travail entreprenne une vaste campagne de prévention et de sensibilisation sur le harcèlement psychologique, incluant le harcèlement sexuel et discriminatoire. Et que cette campagne fasse état des obligations de l'employeur et des conséquences à ne pas s'y conformer.

ACCUEIL ET RECEVABILITÉ DES PLAINTES

LES CONSTATS :

Pour la personne salariée qui subit du harcèlement dans son milieu de travail, la qualité de l'accueil à la Commission des normes du travail est très importante. C'est la première étape qui permet d'identifier les recours possibles et les conditions pour y accéder. Les personnes sont souvent craintives et vulnérables, et elles peuvent reculer facilement si les démarches semblent trop complexes ou décourageantes. La première étape de filtrage des plaintes passe par l'accueil et ensuite, des enquêtrices et enquêteurs qui évaluent la plainte en fonction des critères de recevabilité.

LES PROBLÈMES :

Les personnes préposées aux renseignements à la CNT doivent répondre à une multitude de situations qui leur sont présentées. Cela demande une connaissance approfondie de la Loi en général. Les appels concernant le harcèlement psychologique compliquent grandement leurs tâches. Selon les commentaires recueillis par les personnes qui nous appellent et par les intervenantes et intervenants interrogés, la réponse est unanime : l'information fournie est inégale et incomplète. Lorsque l'on parle à plus d'une personne préposée aux renseignements, on peut recevoir des informations contradictoires. Les personnes salariées ne sont pas toujours informées de l'importance d'effectuer certaines démarches (CSST et autres recours possibles). Certaines des personnes préposées aux renseignements émettent des opinions personnelles sur les dossiers ou découragent la personne de déposer sa plainte.

Nous comprenons qu'il doit y avoir un certain filtrage des plaintes en fonction des critères de recevabilité. Mais s'il y a filtrage, il doit se faire de façon spécialisée, avec une connaissance fine de la problématique en donnant la chance aux plaignantes et aux plaignants de bien présenter la situation. Les plaignantes et les plaignants doivent comprendre sur quels critères leurs plaintes seront évaluées pour pouvoir présenter leurs exposés des faits en les soulignant.

De plus, il est important que les personnes salariées qui déposent des plaintes à la CNT soient informées de l'importance de faire une réclamation à la CSST, si le harcèlement psychologique les rend malades. Mais on doit aussi leur dire que toutes les informations qui seront fournies à la CSST concernant la réclamation (les allégations de harcèlement, l'exposé

des faits écrit, les preuves et le nom des témoins) seront transmises à l'employeur. Les besoins d'information des victimes qui déposent des plaintes sont importants, les personnes qui leur répondent doivent être formées en conséquence.

LES REVENDEICATIONS :

Que tous les appels concernant le harcèlement psychologique soient directement transférés aux enquêtrices et enquêteurs spécialement formés sur le harcèlement psychologique, et que ceux-ci s'assurent de donner une information complète et uniforme à toutes les personnes qui veulent déposer une plainte de harcèlement psychologique. Qu'ils prennent le temps d'expliquer aux travailleuses et aux travailleurs l'importance d'effectuer une réclamation à la CSST, dans toute éventualité de maladie ou de médication liées au harcèlement en milieu de travail et qu'ils les avisent que l'information fournie à la CSST sera transmise à l'employeur. Que les travailleuses et les travailleurs soient systématiquement informés de la possibilité d'aller en révision lorsqu'on refuse de traiter leurs plaintes.

Que les personnes préposées aux renseignements s'abstiennent de se prononcer sur un dossier et, encore moins, de dissuader les travailleuses et les travailleurs de déposer leurs plaintes.

AU PLAN DE LA MÉDIATION

Une fois l'étape de la recevabilité franchie, la CNT offre un service de médiation. La CNT définit la médiation comme étant « une méthode de résolution de litiges par laquelle une tierce personne, qualifiée et impartiale, aide le salarié et l'employeur en conflit à élaborer une solution viable et mutuellement satisfaisante »⁷

LES CONSTATS :

Cinq ans plus tard, le service de médiation est bien implanté à la CNT. Il y a une équipe d'environ 35 médiatrices et médiateurs pour l'ensemble du Québec. Sur le total des plaintes de harcèlement psychologique déposées (plus de 10 000 plaintes) au cours des cinq dernières années, près de 38 % d'entre elles ont été réglées par une entente prise en médiation.⁸ Dans son dernier rapport annuel, la CNT affirme que plus de 67,5 % des médiations se concluent par une entente.⁹ Les ententes négociées en médiation sont confidentielles et la CNT ne tire aucune statistique de ces ententes. Nous n'avons donc aucune donnée sur ce qui se négocie en médiation.

LES PROBLÈMES :

La médiation est une étape très importante puisque le traitement de nombreux dossiers se termine à ce moment-là. La grande majorité des médiatrices et des médiateurs de la CNT font un travail très professionnel et leurs compétences ne sont pas en jeu. Ce n'est malheureusement pas le cas de tous. De plus, des problèmes structurels et le style de médiation préconisé nuisent à l'obtention d'un bon règlement pour les personnes salariées. Les compétences professionnelles des médiatrices et des médiateurs sont souvent jugées au nombre de règlements obtenus. Cette façon de faire peut entraîner des effets pervers : pressions sur les personnes salariées pour régler, ententes au rabais.

Le style de médiation peut différer selon que l'on procède avec un médiateur ou un autre. De plus, les médiateurs semblent jouir d'un grand pouvoir discrétionnaire. Certaines ou certains découragent les personnes salariées d'être accompagnées et refusent de faire des médiations séparées quand la victime de harcèlement psychologique ne veut pas se retrouver face à l'employeur harceleur. Certaines ou certains sont réputés pour faire pression sur la plus faible

⁷ Commission des normes du travail. 2006. « Médiation : Règles d'éthique ». Disponible en ligne : http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/publications/c_0200.pdf.

⁸ Commission des normes du travail. 2009. « Le harcèlement psychologique au travail ». *In Colloque sur le harcèlement psychologique au travail* (Montréal : 28 avril 2009). Montréal : Conseil central du Montréal métropolitain

⁹ Commission des normes du travail. 2008. *Rapport annuel de gestion 2007-2008*. 100 pages

des deux parties, le plus souvent la personne salariée, afin d'obtenir un règlement au plus vite. Cette façon de faire soulève plusieurs questions.

« Tout aussi positif que soit le fait de pouvoir traiter un grand nombre de différends en médiation et qu'un fort pourcentage de ceux-ci se règle à l'amiable, y a-t-il lieu de craindre que la médiation finisse par perdre son sens à force de vouloir régler «à tout prix»? [...] Jusqu'où les médiateurs peuvent-ils aller tout en gardant à l'esprit que la responsabilité de régler est celle des parties en présence ? [...] À notre avis, ces questions méritent qu'on s'y attarde, pour éviter de transformer ce mécanisme de règlement des différends en un moyen pour l'État d'économiser par rapport à un régime de protection des droits des salariés qui lui apparaîtrait, autrement, au-dessus de ses moyens. »¹⁰

Quoique nous soyons d'accord pour dire que l'objectif de la médiation n'est pas d'obtenir pour la personne salariée toutes les réparations qu'elle pourrait obtenir devant la CRT, nous croyons qu'il y a un problème fondamental avec le style de médiation préconisé par la CNT. Dans les cas de plainte pour harcèlement psychologique, la CNT semble accorder trop d'importance aux intérêts des parties, au détriment du raisonnement juridique, comme si la médiation se déroulait dans une bulle en dehors de la loi. Pourtant, «[l']espace se trouve déjà habité par des normes d'ordre public puisque le différend soumis à médiation en est, par essence, porteur. »¹¹ Ainsi, « [en] tant que membre d'un organisme dont le mandat principal est d'assurer la mise en œuvre de la loi dont il a charge, le médiateur ne peut vraisemblablement se détacher du contenu de cette dernière pour centrer strictement son action sur les préoccupations ou les intérêts des parties. »¹²

Par ailleurs, la qualité des règlements obtenus en médiation est aussi tributaire de ce que les victimes obtiennent auprès de la Commission des relations du travail (CRT). Or, la plus grande partie des plaintes déferées à la CRT se règlent hors cours sans qu'il soit possible d'avoir une idée de leur contenu. Le faible nombre de plaintes accueillies à la CRT, et pour lesquelles le contenu des réparations est disponible, ne permet pas de définir des balises fiables.

¹⁰ Veilleux, Diane et Gilles Trudeau. 2007. "Les maîtres du jeu dans la médiation institutionnelle des différends du travail. In *Le règlement amiable des différends sociaux*, sous la direction de François Petit, p. 195-241. Paris: L'Harmattan. p. 238.

¹¹ Veilleux, Diane et Gilles Trudeau. 2007. Ibid. p.216.

¹² Veilleux, Diane et Gilles Trudeau. 2007. «La médiation des différends du travail au Québec : de la tradition vers de nouvelles orientations». In *Le règlement amiable des différends sociaux*, sous la dir. de François Petit, p.161-194. Paris : L'Harmattan. p.190.

Les personnes salariées n'ont pas toujours une idée précise de ce qu'elles peuvent demander ou négocier en médiation. Elles ne savent pas ce que les tribunaux accordent généralement pour des cas semblables et ne sont pas en mesure d'évaluer l'offre faite par l'employeur. Elles auraient besoin d'un avis juridique qui ne leur est plus accessible par les Services juridiques de la CNT. Comment s'assurer que les ententes négociées respectent davantage les compensations prévues par la LNT et soient plus favorables aux victimes de harcèlement psychologique ?

Il arrive que les personnes salariées se présentent seules en médiation alors que les employeurs sont accompagnés de leurs avocats. Cela place les victimes dans une situation inéquitable; le rapport de force est alors nettement inégal.

Mais, même sans la présence d'un avocat patronal, le rapport de force est très souvent inégal entre employeur et employé. Comment arriver à une entente satisfaisante pour le ou la salariée? L'objectif de la médiation ne devrait-il pas être celui de rétablir le rapport de force entre les parties et de s'assurer du respect de la Loi? La médiation devrait être adaptée pour tenir compte de la vulnérabilité des victimes et du déséquilibre des moyens entre la victime et l'employeur.¹³

Lorsqu'une plainte se règle en médiation, rien n'est prévu pour empêcher qu'une situation semblable ne se reproduise dans le même milieu de travail. Les remèdes systémiques sont des moyens pour assainir un milieu de travail. Ils peuvent, par exemple, comprendre l'offre de sessions de formation ou de sensibilisation sur le harcèlement, la diffusion de documents ou dépliants d'information de la CNT, ou encore l'évaluation des causes du harcèlement et l'application des correctifs dans l'entreprise. Les remèdes devraient forcément prévoir la mise en place d'une politique complète contre le harcèlement telle que présentée à la section sur les obligations de l'employeur. Doit-on faire porter par la personne salariée les demandes portant sur les remèdes systémiques pour qu'il n'y ait plus de victimes dans l'entreprise fautive et que l'employeur remplisse ses obligations ? La médiatrice ou le médiateur ne serait-il pas mieux placé pour imposer ces remèdes systémiques à l'employeur?

¹³ Aubé, Isabelle. 2008. « Analyse du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique par le processus de médiation de la Commission des normes du travail (C.N.T.) et du traitement des réclamations pour lésions professionnelles attribuables au harcèlement psychologique par le processus de conciliation de la Commission des lésions professionnelles (C.L.P.) ». Mémoire présenté comme exigence partielle de la Maîtrise en droit du travail, Montréal : Université du Québec à Montréal, 267 pages.

LES REVENDEICATIONS :

Que la Commission des normes du travail rassure les personnes salariées sur le fait qu'elles ne seront pas pénalisées si elles refusent la médiation, se retirent de la médiation en cours de route, refusent l'offre de l'employeur, ou se plaignent de leur médiatrice ou de leur médiateur au Service de la qualité de la Commission des normes du travail.

Que la Commission des normes du travail assure aux personnes salariées l'accès gratuit à un avis juridique auprès des Services juridiques de la CNT ou d'un bureau externe, au choix de la personne qui en fait la demande. Que les ressources allouées aux Services juridiques de la CNT soient augmentées.

Que la Commission des normes du travail fournisse aux personnes salariées une liste de ce qui peut être négociable en médiation et de ce que la Commission des relations du travail pourrait accorder dans ce type de plainte.

Que les médiatrices et les médiateurs de la CNT soient tenus de respecter des directives claires et uniformes sur l'accompagnement, la médiation séparée et sur leur rôle pour équilibrer le rapport de force et empêcher des règlements inéquitables pour les personnes salariées. Et, que l'évaluation de leurs compétences ne soit aucunement influencée par le nombre d'ententes obtenues.

Que les médiatrices et les médiateurs de la CNT rappellent aux employeurs leurs obligations de prévention et aient le mandat de recommander des remèdes systémiques à mettre en place pour empêcher qu'une situation de harcèlement psychologique ne se reproduise.

AU PLAN DES ENQUÊTES

Lorsque la médiation échoue ou encore si une des parties refuse de procéder par la médiation, la CNT effectue une enquête administrative. Cette enquête permet à la Commission de décider si elle acceptera ou non de représenter (en fournissant un avocat) la personne salariée devant la Commission des relations du travail. Toutefois, si la CNT décide de ne pas représenter la personne auprès de la CRT, elle peut transférer la plainte à la CRT à la demande de la personne salariée qui se représente alors par ses propres moyens. L'enquête est donc une étape déterminante.

LES CONSTATS :

Selon les statistiques de la Commission des normes du travail, environ 29 % des plaintes traitées par les enquêtrices et enquêteurs sont jugées irrecevables ou non fondées. Ce chiffre était de 19 % en 2004-2005, de 25 % en 2005-2006 et il est passé à 29 % en 2006-2007¹⁴. Il y a donc une progression constante de plaintes jugées irrecevables ou non fondées après enquête.

LES PROBLÈMES :

L'enquête est une étape cruciale puisqu'elle élimine un bon nombre de dossiers. Nous croyons que la Commission des normes du travail met peut-être la barre trop haute pour décider du bien-fondé de la plainte et que trop de personnes sont découragées de poursuivre et laissent finalement tomber. Environ 20% des personnes qui déposent des plaintes se désistent en cours de route.¹⁵ Si l'on ajoute à cet élément le pourcentage de plaintes jugées non fondées en constante progression, n'y a-t-il pas lieu de s'interroger?

Sans remettre en question la compétence des personnes responsables des enquêtes, force est de constater que certaines d'entre elles sont trop exigeantes par rapport aux preuves réclamées, par exemple, l'obligation d'avoir des témoins ou des documents pour corroborer les faits allégués. D'une part il est très difficile d'avoir des témoins en faveur des personnes salariées lorsque celles-ci sont encore en emploi : les témoins ne veulent pas prendre le risque de perdre leur emploi en témoignant contre leur employeur. D'autre part, certains enquêteurs ou enquêtrices accordent peu de crédibilité aux témoins qui ne sont plus en

¹⁴ Commission des normes du travail. 2007. « Harcèlement psychologique au travail – La prévention demeure la solution pour les employeurs du Québec! » 4 juin 2007. Disponible en ligne : <<http://communiqué.gouv.qc.ca/gouvqc/communiqués/GPQF/juin2007/04/c849.html>>

¹⁵ IDEM

emploi. De plus, il arrive souvent que les personnes qui harcèlent ne le fassent que lorsqu'il n'y a pas de témoins, particulièrement dans les cas de harcèlement sexuel.

Les enquêtes demandent du temps pour être bien menées. Il manque d'effectifs pour réaliser les enquêtes dans un délai raisonnable. Il y aurait 10 enquêteurs (pour le harcèlement psychologique) pour la région de Montréal et 30 pour l'ensemble du Québec.¹⁶ Les délais d'enquête retardent l'audience devant la CRT.

LES REVENDICATIONS :

Que les personnes chargées des enquêtes à la Commission des normes du travail soient moins exigeantes par rapport aux preuves corroborant les faits. Et qu'elles laissent à la CRT le soin de juger du bien-fondé de la plainte, si elles ont des doutes.

Qu'on alloue des ressources supplémentaires au volet enquête de la CNT pour permettre l'embauche d'enquêtrices et d'enquêteurs afin de diminuer les délais pour le traitement des plaintes sans en altérer la qualité.

¹⁶ Informations fournies par un représentant de la Commission des normes du travail, octobre 2008

AU PLAN DE L'INTERPRÉTATION DE LA LOI ET DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

La *Loi sur les normes du travail* (LNT) définit, à l'article 81.18, ce qu'est le harcèlement psychologique. Il s'agit d'« 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. »

Si la Commission des relations du travail juge que la personne salariée a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur n'a pas pris les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement et pour le faire cesser, elle peut, en vertu de l'art. 123,15 LNT :

- 1- Ordonner à l'employeur de réintégrer la personne salariée dans son emploi;
- 2- Ordonner à l'employeur de payer à la personne salariée une indemnité jusqu'à un maximum équivalant au salaire perdu;
- 3- Ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement;
- 4- Ordonner à l'employeur de verser à la personne salariée des dommages et intérêts punitifs et moraux;
- 5- Ordonner à l'employeur de verser à la personne salariée une indemnité pour perte d'emploi;
- 6- Ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique requis par la personne salariée, pour une période raisonnable qu'elle détermine;
- 7- Ordonner la modification du dossier disciplinaire de la personne salariée.

Elle a aussi le pouvoir de rendre tout autre décision qui lui paraît juste et raisonnable.

Notez que la CRT « peut » ordonner ces réparations : elle décidera, compte tenu des circonstances de l'affaire et des décisions qu'elle a rendues dans d'autres cas, lesquelles seront accordées à la victime de harcèlement.

LES CONSTATS :

Entre juin 2004 et mars 2009, 1 328 dossiers ont été transférés à la Commission des relations du travail (CRT). De ce nombre, 910 ont été réglés par une entente en conciliation prédécisionnelle ou tout simplement abandonnés (désistement). En date du 31 mars 2009, seulement 122 décisions ont été rendues par les commissaires de la CRT. Parmi celles-ci, 99 plaintes ont été rejetées et 23 ont été accueillies.¹⁷

Nous avons vu que les ententes qui se règlent en médiation à la CNT sont confidentielles et qu'aucune donnée ne sort de ce processus pour créer des balises et informer les personnes salariées de ce qu'elles peuvent obtenir. Il en est de même des ententes négociées en conciliation prédécisionnelle à la Commission des relations du travail.

Pour évaluer ce que peuvent obtenir les victimes de harcèlement, nous ne pouvons donc que nous baser sur les compensations qu'ont accordées les commissaires dans les 23 causes qui ont été accueillies.

Or, en étudiant chacune de ces causes, nous constatons que dans environ la moitié des cas, la CRT réserve, en tout ou en partie, sa compétence pour déterminer les réparations appropriées. Elle déclare alors que la plaignante ou le plaignant a été victime de harcèlement psychologique, mais en laissant le soin aux parties de négocier, hors cour, l'ensemble ou une partie des mesures de réparations et des indemnités dont bénéficiera la victime.

LES PROBLÈMES :

Certaines des décisions rendues par la CRT nous inquiètent. Non seulement le fardeau de preuve qui pèse sur les victimes nous paraît-il souvent trop lourd, mais les réparations dont elles bénéficient nous semblent largement insuffisantes.

LE FARDEAU DE LA PREUVE

Le fardeau de la preuve repose sur la personne salariée : c'est donc à elle que revient la tâche d'établir qu'elle a été victime de harcèlement. Pour y parvenir, elle doit démontrer que chacun des éléments¹⁸ prévus de la définition du harcèlement à l'article 81.18 de la LNT se retrouve dans le cas qu'elle a vécu. Le fardeau de preuve exigé des personnes salariées est

¹⁷ Informations fournies par un représentant de la Commission des relations du travail, avril 2009.

¹⁸ Les critères sont les éléments mis en évidence (en caractères gras) dans la définition présentée au début de cette section.

donc très lourd. De plus, comme nous l'avons déjà dit plus haut, il n'est pas toujours possible pour elles de présenter une preuve documentaire étoffée et de trouver des témoins qui sont prêts à appuyer leur version des faits.

LA JUSTICE INVISIBLE

Beaucoup de plaintes sont réglées en conciliation prédécisionnelle ou après le jugement rendu par la CRT sans que l'on connaisse la teneur de ces règlements. Ces ententes négociées comportent certains avantages. D'une part, il est souvent plus avantageux pour les parties de négocier que de se faire imposer des remèdes par le commissaire. D'autre part, le fait de négocier les réparations peut également faire économiser temps et argent à la personne salariée et à la CRT (audience plus longue et plus de temps de préparation pour l'avocat, etc.). Toutefois, l'absence d'information disponible sur les réparations obtenues lors des ententes hors cour constitue un problème en soi. Rappelons que sur les 10 000 plaintes déposées à la CNT à l'encontre du harcèlement psychologique, il n'y a qu'environ une douzaine de décisions à partir desquelles nous pouvons évaluer les réparations dont bénéficient les victimes.

L'ATTEINTE À L'INTÉGRITÉ

Pour que la CRT conclue à la présence de harcèlement psychologique, la personne salariée doit prouver, entre autres choses, qu'elle a subi une atteinte à sa dignité ou à son intégrité physique ou psychologique.

Selon les informations que nous avons obtenues, les avocats et avocates de la CNT qui représentent les personnes salariées plaident l'atteinte à la dignité, mais ne plaident que très rarement l'atteinte à l'intégrité physique et psychologique. La raison invoquée par la CNT est qu'en plaissant l'atteinte à l'intégrité physique et psychologique devant la CRT, cette dernière pourrait estimer probable qu'il y a lésion professionnelle et réserver sa décision en fonction des points 2, 4 et 6 de l'article 123.15 LNT cité au début de cette section. Or, plaider que la personne salariée a subi une atteinte à son intégrité pourrait d'un autre côté lui faire obtenir de meilleures compensations monétaires que de ne plaider que l'atteinte à la dignité.

C'est l'article 123.16 LNT qui vient préciser ce que doit faire la CRT lorsqu'elle estime probable que le harcèlement psychologique ait entraîné chez la personne salariée une lésion professionnelle (c'est-à-dire une maladie reliée au travail). La CRT doit alors attendre la décision de la CSST avant d'ordonner le versement d'une indemnité pour le salaire perdu

(point 2), des dommages et intérêts punitifs et moraux (point 4), ou le financement du soutien psychologique dont la personne salariée a besoin (point 6), pour toute période au cours de laquelle la CRT juge que la personne a probablement été victime d'une telle lésion. En effet, c'est à la CSST que revient la responsabilité d'offrir des compensations en cas de lésion professionnelle. Si la personne salariée n'a pas fait de réclamation à la CSST, la CRT ne pourra alors se prononcer que sur les points 1, 3, 5 ou 7 et elle perdra le droit aux indemnités prévues aux points 2, 4 et 6 pour cette période. Pour les autres périodes, la CRT conserve toutefois tous ses pouvoirs. Si la CSST estime que la personne salariée n'a pas souffert d'une lésion professionnelle, la CRT retrouve tous ses pouvoirs.

Si la demande de réclamation à la CSST de la personne salariée est acceptée, c'est la CSST qui lui versera des indemnités de remplacement du revenu (point 2). Elle pourra aussi payer les frais de soutien psychologique (point 6), mais elle ne paiera pas de dommages et intérêts punitifs ou moraux (point 4). Si la CSST refuse la réclamation, la CRT pourra alors ordonner les réparations pour l'atteinte à l'intégrité qui aura été plaidée devant elle.

Ainsi, même si la CRT estimait probable une lésion professionnelle, il n'y aurait rien à perdre et tout à gagner à plaider l'atteinte à l'intégrité. Il faut cependant que les personnes qui déposent des plaintes à l'encontre du harcèlement psychologique à la CNT soient avisées comme il se doit de l'importance de déposer une réclamation à la CSST quand le harcèlement a porté atteinte à leur santé.

QUAND LE HARCÈLEMENT REND MALADE...

A) La personne salariée doit-elle fournir des preuves médicales des conséquences du harcèlement ?

Il n'est pas obligatoire de présenter à la CRT des rapports, certificats ou témoignages provenant de son médecin ou psychologue pour faire la démonstration des problèmes physiques ou psychologiques subis à la suite du harcèlement psychologique : « si, dans certains cas de harcèlement psychologique, une preuve médicale peut s'avérer utile, soit pour démontrer l'atteinte physique ou psychologique ou l'étendue des dommages, elle n'est pas indispensable pour démontrer le caractère grave d'une conduite, ni l'atteinte à la dignité, ni l'effet nocif continu, ni pour justifier l'octroi de dommages moraux. »¹⁹ Il pourrait toutefois être essentiel de faire la preuve médicale d'une atteinte à la santé si la victime voulait réclamer le remboursement de frais médicaux ou le paiement du salaire perdu pendant une absence pour maladie.

¹⁹ 2533-0507 Québec inc. et Louise J. Barre, 2007 QCCRT 0332 [50].

De plus, il semble que ce ne soit pas nécessaire de prouver que la détérioration de son état de santé soit liée uniquement au harcèlement psychologique, mais plutôt qu'il y a contribué.²⁰ Il nous semble logique que le fardeau de preuve de la personne salariée qui a déposé une plainte à l'encontre du harcèlement psychologique à la CNT soit moins lourd que celui qui lui est imposé lors de la réclamation à la CSST, où elle doit démontrer que le harcèlement psychologique est la principale cause de la maladie et pas seulement un facteur contributif. Une décision va toutefois à contre-courant : la CRT y a décidé que la plaignante n'a droit ni à une indemnité équivalant au salaire qu'elle a perdu, ni au remboursement de ses frais relatifs à du soutien psychologique, car elle n'a pas réussi à démontrer que sa dépression est liée uniquement au harcèlement.²¹

Il nous paraît important que la personne salariée n'ait pas à démontrer, preuves médicales à l'appui, les impacts physiques ou psychologiques que le harcèlement lui a fait subir afin d'être reconnue victime de harcèlement psychologique.

Exiger de la personne salariée qu'elle fasse la preuve des conséquences physiques ou psychologiques du harcèlement entraînerait une médicalisation non souhaitable du recours contre le harcèlement. Cela obligerait la personne à attendre d'être très affectée par le harcèlement avant de pouvoir porter plainte et faire cesser les conduites hostiles ou non désirées.

B) Est-ce alors à la CRT ou à la CSST d'entendre les plaintes de harcèlement psychologique ? Lorsque le harcèlement rend malade, il semble que la frontière entre les compétences de la CLP et celles de la CRT tende à se brouiller.

Pour déterminer si un élément du milieu de travail a rendu la victime malade, la CLP doit identifier cet élément, qui doit être imprévu et soudain, et établir un lien de cause à effet entre celui-ci et la maladie dont elle souffre. Ainsi, si la victime dit être tombée en dépression à la suite de harcèlement, la CLP évalue d'abord s'il y a eu harcèlement. Or, puisque la CLP ne prévoit pas de définition du harcèlement, elle s'est inspirée, à maintes reprises, de la définition de harcèlement psychologique de la *Loi sur les normes du travail* pour conclure à l'existence d'un événement imprévu et soudain et à l'existence d'une relation entre les événements allégués et la lésion. Elle ne statue pas explicitement sur la présence de harcèlement psychologique (c'est-à-dire, elle ne « déclare » pas qu'il y a eu harcèlement

²⁰ *Julie Charbonneau c. Groupe Johanne Verdon inc.*, 2008 QCCRT 0518.

²¹ *Lori Landesman c. EnCore Automotive inc. et Satisfied Groupe et Satisfied Brake Products inc.*, 2007 QCCRT 0558

psychologique), mais elle mentionne, dans le jugement si elle croit qu'il y a eu ou non harcèlement.

Des développements récents de la jurisprudence arbitrale sur l'interaction entre les recours à la CSST et à la CNT sont en train de développer une nouvelle tangente fort inquiétante. Dans un cas particulier, après que la CLP a rejeté la demande de réclamation en affirmant qu'il n'y a pas eu harcèlement, l'arbitre a rejeté le grief, sur la base d'une objection préliminaire soulevée par l'employeur relativement à l'application du principe de l'autorité de la chose jugée. Cette décision a été confirmée par la Cour supérieure.²² Elle est actuellement en appel. Nous attendons le jugement avec appréhension.

Le courant majoritaire maintient toutefois – et c'est aussi notre opinion – qu'il n'y a pas chose jugée. Les parties sont les mêmes, mais il n'y a pas d'identité de cause puisque le mandat de l'arbitre et celui de la CLP ne sont pas les mêmes. On pourrait tirer la même conclusion par rapport aux mandats de la CRT et de la CLP.²³ Il n'y aurait pas non plus d'identité d'objet puisque les deux recours ne prévoient pas les mêmes remèdes.²⁴ Notons toutefois que la Commission des relations du travail n'a jamais rendu une telle décision.

Est-ce bien l'expertise de la CLP de juger s'il y a eu ou non du harcèlement psychologique? De plus, le fardeau de la preuve est déjà bien assez lourd devant la CLP sans avoir à prouver le harcèlement psychologique en plus de la lésion professionnelle.

L'EFFET NOCIF CONTINU

« 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 ». (art. 81.18 L.N.T.)

²² *Syndicat canadien des communications de l'énergie et du papier- SCEP (Association canadienne des employés en télécommunications-ACET) c. Amdocs Gestion de services canadiens inc.*, 2009 QCCS 467.

²³ La CLP doit décider si un travailleur ou une travailleuse a subi une lésion professionnelle. Elle doit apprécier la preuve pour déterminer si des événements survenus au travail, pouvant être qualifiés d'événements imprévus et soudains, ont entraîné une maladie. Quant à elle, la CRT a le mandat de juger s'il y a eu du harcèlement psychologique et si l'employeur a pris les moyens pour le prévenir et le faire cesser. Voir par exemple *Calcuttawala c. Conseil du Québec-Unite Here*, 2006 QCCRT 478 ou *Côté c. Fabrique de la paroisse de Saint-Félicien*, 2008 QCCRT 509.

²⁴ Essentiellement, l'objet de la plainte en harcèlement psychologique est d'obtenir la réintégration en emploi, des mesures pour cesser le harcèlement et une compensation financière pour atténuer les conséquences du harcèlement. La compensation peut, entre autres, prendre la forme du remboursement du salaire perdu pendant une période où la personne victime de harcèlement psychologique n'a pas travaillé sans avoir été nécessairement malade. L'objet du dépôt d'une réclamation à la CSST vise la réparation de la lésion professionnelle et de ses conséquences. Elle prévoit, entre autres, des indemnités et un plan de réadaptation. Si la réclamation est accueillie, la réparation de la lésion professionnelle se prolonge jusqu'à sa consolidation, qui peut avoir lieu bien au-delà de la période couverte par le recours devant la CRT. Voir par exemple *Équipement Fédéral inc. et Joëlle Turgeon*, 2008 QCCLP 4508.

Certains commissaires estiment que le fait que le plaignant ou la plaignante perde son emploi à la suite du harcèlement peut être considéré comme l'effet nocif continu recherché.²⁵ Le tribunal d'arbitrage reconnaît également qu'un milieu de travail malsain et désagréable peut constituer un effet nocif continu.²⁶

Certains commissaires semblent rechercher une atteinte à la santé pour reconnaître un effet nocif continu. Cette approche incite à une médicalisation des dossiers de harcèlement.

Dans un cas de harcèlement sexuel grave, l'effet nocif continu n'a pas été reconnu parce que la victime n'en avait parlé à personne.

Le fait que la conduite vexatoire soit « grave » pourrait-il être démontré autrement que par la présence d'un effet nocif continu? La CRT soutient d'ailleurs que le « niveau de gravité pourra, entre autres, être mesuré en fonction de l'effet nocif continu que cette conduite pourra produire chez une personne raisonnable » (nous soulignons).²⁷

L'OBLIGATION D'AVERTIR L'EMPLOYEUR DU HARCÈLEMENT

Deux conditions doivent être présentes pour que la CRT rende une décision en faveur de la personne salariée. Tout d'abord, il faut que la personne salariée ait fait la preuve qu'elle a été victime de harcèlement psychologique (en démontrant la présence de chacun des éléments de la définition de l'article 81.18 LNT). Il faut également qu'il y ait eu preuve que l'employeur a fait défaut à ses obligations de prévenir et faire cesser le harcèlement lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance (art. 81.19 LNT). Il faut donc normalement que l'employeur soit mis au courant de la situation de harcèlement dans son entreprise.²⁸ Il semble que cette condition subsiste même s'il n'a pas été établi que l'employeur ait adopté une politique ou pris des mesures particulières relativement au harcèlement psychologique.²⁹

Comment peut-on exiger de la personne salariée qu'elle alerte son employeur si l'entreprise n'a aucune politique ou aucun mécanisme de plainte sur le harcèlement psychologique? Il semble s'être développé une culture de deux poids, deux mesures : la CRT est très exigeante vis-à-vis de la partie salariée pour qu'elle fasse la preuve du harcèlement psychologique et qu'elle avise l'employeur, mais elle n'exige pas que les employeurs aient fait la preuve qu'ils ont rempli leurs obligations de prévention. Comment peut-on espérer que la victime, qui se

²⁵ Voir par exemple *2533-0507 Québec inc. c. Louise J. Barre*, 2007 QCCRT 0332 [51].

²⁶ *S.T.T. en garderie de Montréal et Laval c. CPE La garderie du Manoir*, 007T-906 (T.A.)

²⁷ *2533-0507 Québec inc. c. Louise J. Barre*, 2007 QCCRT 0332 [34].

²⁸ *Garneau c. Viandes P.P. Hallé*, 2008 QCCRT 0196,

²⁹ *Francine Côté et Marcel Gagné, et Recyclovesto inc.* 2008 QCCRT 0036. [98],

trouve souvent déjà dans une position de vulnérabilité par rapport à son employeur, se sente en sécurité de l'aviser? Pensons par exemple à la situation d'une personne salariée qui voudrait dénoncer le harcèlement que lui fait subir son superviseur dans une petite entreprise qui ne dispose d'aucun mécanisme connu, transparent et équitable de réception et de traitement des plaintes. Ou encore, à la situation d'une personne qui est harcelée par le propriétaire de l'entreprise?

LA DÉMISSION ET LA NON-RÉINTÉGRATION

Il arrive fréquemment que la victime de harcèlement psychologique démissionne parce qu'elle n'est plus capable d'endurer la situation. C'est même parfois après cette démission qu'elle réalise qu'elle a subi du harcèlement psychologique. Or, nous constatons que, pour certains commissaires, le fait d'avoir démissionné fait perdre à la personne salariée le droit de recevoir le salaire perdu et même l'indemnité de perte d'emploi.³⁰ Lorsqu'elle affirme ne pas vouloir réintégrer son poste dans l'entreprise où elle a été victime de harcèlement, certains commissaires refusent de lui accorder l'indemnité de perte d'emploi.³¹

Heureusement, d'autres commissaires reconnaissent le droit des victimes de harcèlement psychologique de démissionner lorsque ce que leur fait vivre leur employeur est abusif. Dans certains cas, ils reconnaissent que bien que la personne salariée n'ait pas démissionné, elle aurait pu le faire et invoquer un congédiement déguisé tellement les conduites dont elle était victime de la part de leur supérieur étaient insupportables.³² Certains commissaires reconnaissent également que dans certains cas, ordonner la réintégration n'est pas opportun en raison de la nature des gestes posés ou de la taille de l'entreprise. Nous croyons que la victime ne devrait pas se voir privée de certaines réparations du seul fait qu'elle a démissionné en raison du harcèlement psychologique ou qu'elle ne se sent pas capable de retourner occuper son ancien emploi.

LES RÉPARATIONS :

À la suite de notre analyse des plaintes accueillies par les commissaires et pour lesquelles ils ont ordonné des réparations, nous ne pouvons que constater que les réparations ne font généralement pas le poids en comparaison avec les conséquences que le harcèlement a entraînées sur la santé, la vie personnelle et la vie professionnelle des victimes. À l'exception de cas particulièrement graves de voie de fait ou d'agression sexuelle, les indemnités versées

³⁰ *Eliana Ouimet-Jourdain c. Hachmi Hammami*, 2008 QCCRT 0330.

³¹ *C.C. c. Gestion A. Bossé inc.*, 2008 QCCRT 0399.

³² *Antoine Ouellon c. 13055 Canada inc.* 2009 QCCRT 0058.

aux personnes salariées sont la plupart du temps minimes. Dans bien des cas, le principal gain obtenu par les victimes est la reconnaissance que ce qu'elles ont vécu était bel et bien du harcèlement psychologique et que cette conduite est répréhensible et condamnable. Bien que ce soit important pour les victimes, ce n'est pas suffisant pour réparer les préjudices subis. Outre l'impact potentiel de la décision (qui est publique et accessible à tous) sur la réputation de l'employeur, force est de constater que les décisions de la CRT n'envoient pas un message très dissuasif aux employeurs qui pourraient être trouvés coupables de harcèlement.

Il y a très rarement réintégration en emploi. La réintégration n'est généralement ni souhaitée par la victime, ni jugée souhaitable par la CRT. Dans les faits, c'est le plus souvent la personne harcelée qui perd son emploi et le harceleur qui reste sur place.

La CRT peut ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement. Selon notre étude des décisions accueillies par la CRT, de tels moyens n'ont jamais été imposés. Pour s'assurer que la situation ne se répète pas, la CRT pourrait aussi ordonner à l'employeur d'adopter des remèdes systémiques. À notre avis, ces mesures seraient tout à fait compatibles avec l'orientation de prévention qui caractérise ces dispositions.

Les compensations pécuniaires dont bénéficient les victimes sont généralement fort minces. La CRT ordonne généralement à l'employeur de remettre à la personne salariée une indemnité équivalente au salaire perdu. Certains commissaires ordonnent également une indemnité de perte d'emploi. Toutefois, comme nous l'avons vu dans la section précédente, la personne qui ne désire pas réintégrer son emploi ou qui a démissionné en raison du harcèlement peut se voir privée de ces indemnités.

La CRT peut également imposer à l'employeur de verser des dommages et intérêts punitifs ou moraux. Toutefois, non seulement les commissaires le font-ils assez rarement, mais les indemnités sont la plupart du temps très insuffisantes (par exemple, de l'ordre de 2 000 \$ à 5 000 \$). Lorsqu'il ordonne à l'employeur de payer des dommages et intérêts punitifs et moraux plus importants (par exemple, de l'ordre de 10 000 \$ à 15 000 \$), il s'agit de cas où il y a eu des conduites particulièrement graves (par exemple, voie de fait, harcèlement sexuel, menace de mort).

Nous n'avons eu connaissance d'aucune décision où la CRT a ordonné d'autres réparations.

Une victime de harcèlement psychologique qui se rend jusqu'à la décision de la Commission des relations du travail ne devrait-elle pas recevoir une compensation qui reflète la gravité des préjudices qu'elle a subis, ce qui enverrait un message beaucoup plus fort à l'employeur fautif ?

Ne devrait-on pas aussi accorder systématiquement le salaire perdu et l'indemnité pour la perte d'emploi, lorsque l'on constate à quel point la réintégration ne fait pas partie de la solution ?

LES REVENDICATIONS :

Que la personne salariée soit libérée de l'obligation d'aviser l'employeur lorsqu'il s'agit d'un petit milieu de travail et que l'employeur est le harceleur.

Que la personne salariée soit libérée de l'obligation d'aviser l'employeur quand ce dernier n'a pas mis en place une politique contre le harcèlement psychologique et un processus de plainte connu, accessible, sécuritaire et équitable.

Que la Commission des relations du travail applique le paragraphe 3 de l'article 123.15 LNT (« ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement »), de manière à rendre la réintégration possible pour la victime et ordonne des remèdes systémiques. Que la Commission des relations du travail impose des mesures supplémentaires à toutes les entreprises, jugées fautives ou non, qui n'ont pas de politiques de prévention et de mécanismes de plainte pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Qu'elle soit plus sévère avec les employeurs récidivistes.

Que les responsables des conciliations prédécisionnelles aient le mandat de recommander des remèdes systémiques.

Que la CRT reconnaisse à la victime de harcèlement le droit de démissionner ou de ne pas vouloir réintégrer son poste à cause du harcèlement subi, et ce, sans perte de droits.

Que la victime de harcèlement qui s'est trouvée un nouvel emploi avant la fin de l'audience se voie tout de même octroyer une indemnité de perte d'emploi et que celle-ci soit évaluée selon les mêmes critères que celle octroyée aux victimes de congédiement (c'est-à-dire en tenant compte de la perte de son service continu, des avantages qu'elle aurait eus si elle avait continué d'occuper son emploi et autres préjudices subis).

Que la victime d'un seul acte grave de harcèlement psychologique ne soit plus tenue d'en faire la preuve par le seul biais de l'effet nocif continu. Et, qu'on retire du libellé de l'article 81.18 : « et produit un effet nocif continu pour le salarié ».

Que les ententes prises en conciliation prédécisionnelle ou négociées hors cour soient entérinées à la Commission des relations du travail. Que la Commission des relations du travail publie annuellement des statistiques sur ces ententes.

SUR LE HARCÈLEMENT SEXUEL ET DISCRIMINATOIRE (CRT)

LES CONSTATS :

La définition du harcèlement psychologique à l'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail* (LNT) inclut le harcèlement discriminatoire selon les motifs interdits par la Charte des droits et libertés de la personne. Ces motifs sont les suivants : 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.

Avant la mise en place du recours contre le harcèlement psychologique au travail, les personnes victimes de harcèlement discriminatoire utilisaient le recours prévu à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Les causes de harcèlement raciste ou sexuel ont été particulièrement nombreuses à nourrir la jurisprudence du Tribunal des droits de la personne au cours des 30 dernières années.

Depuis l'entrée en vigueur des dispositions sur le harcèlement psychologique en juin 2004, tout porte à croire que les travailleuses et travailleurs non syndiqués qui subissent du harcèlement à connotation discriminatoire choisissent de déposer une plainte pour harcèlement psychologique. À ce jour, le Tribunal des droits de la personne n'a rendu aucune décision portant sur des plaintes pour harcèlement sexuel au travail impliquant des événements qui ont eu lieu après juin 2004. Quant à elle, la CRT a accueilli **six** plaintes, portant sur du harcèlement sexuel qui ont été déposées en vertu de l'article 123.6 de la LNT. Aujourd'hui, c'est donc la Commission des relations du travail qui, dans les faits, est chargée de veiller au respect d'un aspect crucial du droit à l'égalité en emploi des travailleuses non syndiquées particulièrement vulnérables

De toutes façons, compte tenu des délais de traitement des plaintes à la CDPDJ, c'est à la CNT que les plaintes risquent d'être l'objet d'une médiation ou d'une enquête en premier. La pratique actuelle à la CDPDJ, consiste à vérifier si la personne a déposé une plainte auprès de la Commission des normes du travail et à lui conseiller de le faire si ce n'est pas le cas, ce qui est bien. Ce qui l'est moins, c'est que la CDPDJ fait pression pour fermer le dossier s'il y a aussi une plainte à la CNT ou à la CSST. Au mieux, elle va accepter de prendre la plainte et attendre la décision de la CNT ou de la CSST pour entreprendre quoi que ce soit.

LES PROBLÈMES :

Nous ne pouvons qu'applaudir les délais plus courts à la CNT et à la CRT, mais le gain au plan de l'efficacité du recours ne doit pas se faire au prix de la perte d'acquis des 30 dernières années en matière de jurisprudence relative au harcèlement sexuel et discriminatoire au travail.

Tout d'abord, nous constatons que la CRT, lorsqu'elle rend des décisions en matière de harcèlement sexuel et discriminatoire, ne fait aucune référence aux articles de la Charte (art.10, 10.1 et 46) interdisant le harcèlement discriminatoire, alors que le Tribunal d'arbitrage, quant à lui, n'hésite pas à le faire.

Certaines décisions de la CRT minimisent ou omettent le préjudice causé aux travailleuses par le harcèlement sexuel et même par les attouchements sexuels.³³ Pourtant, il existe une abondante littérature sur les conséquences du harcèlement sexuel et sexiste sur les femmes. De même, d'autres décisions passent sous silence les aspects du harcèlement discriminatoire raciste alors que les faits s'y rapportent très clairement.³⁴ Quel message social est envoyé lorsque le harcèlement sexuel ou raciste est banalisé dans une décision sur le harcèlement psychologique, ou lorsqu'il devient tout simplement invisible ? Ou lorsque l'on considère tout le travail de sensibilisation mobilisé par les gouvernements et la société pour conscientiser la population aux questions de harcèlement sexuel ou discriminatoire ? On n'a qu'à penser à la campagne « ça ne fait pas partie de la job ». N'est-il pas inquiétant que ces comportements se dissimulent dans une décision qui n'en fait même pas mention ?

Lorsque la CRT tient compte de l'effet nocif continu causé par du harcèlement prenant la forme d'une seule conduite grave, ses décisions ne sont pas constantes d'une commissaire ou d'un commissaire à l'autre. À titre d'exemple, une décision concluant à l'absence de preuve d'un effet nocif continu à la suite d'une agression sexuelle³⁵ heurte de front les acquis de la lutte historique pour faire reconnaître et cesser la violence à l'égard des femmes au Québec.

Par exemple, dans un cas, un superviseur et un directeur décident, lors d'un congrès à l'extérieur de la ville, de passer la nuit dans la chambre où logent deux salariées, sans y avoir été invités. À cette occasion, la plaignante affirme avoir subi des gestes à caractère sexuel non désirés. Bien que la Commissaire reconnaisse qu'il est « inacceptable, même dans un

³³ *Manon Lizotte c. Coop La Pocatière*, 2008 QCCRT 240. Cette décision a fait l'objet d'une demande de révision qui a été rejetée (*Lizotte c. Alimentation Coop La Pocatière*, 2008 QCCRT 521).

³⁴ *Firas Cheikh-Bandar c. Pfizer Canada inc.*, 2008 QCCRT 0124

³⁵ IDEM note 33.

contexte convivial, que l'employeur se comporte d'une façon si abusive et qu'il manifeste une telle indifférence à l'égard de l'intimité d'un membre de son personnel », elle rejette la plainte de harcèlement puisque la plaignante n'en a parlé à personne par la suite. Elle n'en a pas plus parlé dans sa réclamation à la CSST. Pour ces raisons, la Commissaire conclut donc que les attouchements sexuels qu'a subis la plaignante n'ont pas entraîné chez elle un effet nocif continu.³⁶

Sans égard à la preuve administrée, au plan juridique, la CRT aurait pu et aurait dû prendre connaissance d'office des effets des agressions sexuelles sur les femmes.³⁷ Les sentiments de honte et de gêne que vivent souvent les victimes de harcèlement sexuel peuvent influencer la façon, le moment et l'interlocuteur à qui elles se confient, ce qui peut avoir un impact lors de leurs témoignages devant la CRT. Par contre, nous apprécions que la reconnaissance de l'atteinte à la dignité ne pose aucun problème dans les cas de harcèlement sexuel. Il faudrait aussi reconnaître cette atteinte dans les autres cas de harcèlement discriminatoire.

Aucune décision de la CRT portant sur le harcèlement sexuel ou discriminatoire n'ordonne à l'employeur fautif d'adopter un remède systémique pour faire cesser le harcèlement, comme l'aurait fait le Tribunal des droits de la personne et de la jeunesse. Les services juridiques de la Commission des normes du travail ont aussi un rôle à jouer et pourraient soumettre des demandes à ce sujet. Les remèdes systémiques devraient aussi faire partie des ententes hors cours (beaucoup plus nombreuses que les plaintes entendues), puisque l'ultime objectif des dispositions de la LNT en matière de harcèlement psychologique est la prévention.

LES REVENDICATIONS :

Que le personnel de la Commission des normes du travail et celui de la Commission des relations du travail chargés de l'accueil et du traitement des plaintes de harcèlement psychologique soient formés sur les liens entre le harcèlement et la discrimination.

Que les avocates et les avocats de la Commission des normes du travail se saisissent de la jurisprudence du Tribunal des Droits de la personne et de la jeunesse en matière de harcèlement sexuel et discriminatoire.

³⁶ *Manon Lizotte c. Coop La Pocatière*, 2008 QCCRT 240. Cette décision a fait l'objet d'une demande de révision qui a été rejetée (*Lizotte c. Alimentation Coop La Pocatière*, 2008 QCCRT 521).

³⁷ Voir au sujet de la connaissance d'office *Terre-Neuve (Conseil du Trésor) c. N.A.P.E.*, [2004] 3 R.C.S. 381.

Que la Commission des relations du travail soit plus proactive sur les aspects du harcèlement discriminatoire et se réfère à la jurisprudence du TDPDJ même si celle-ci n'est pas plaidée par les avocats. Elle pourrait aussi demander d'entendre les parties, sur la présence ou non du harcèlement discriminatoire lorsqu'elle en soupçonne l'existence.

Que la CNT fasse de la prévention du harcèlement sexuel, sexiste et discriminatoire une de ses priorités, en ciblant les milieux de travail les plus touchés.

Que les médiatrices et les médiateurs de la CNT et les responsables des conciliations prédécisionnelles de la CRT aient le mandat de recommander des remèdes systémiques adaptés à la situation de harcèlement discriminatoire vécu, et que les commissaires utilisent leur pouvoir pour le faire.

LES RESSOURCES POUR LES VICTIMES DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Nous le déplorons depuis la mise en place du recours et le problème perdure : il y a un manque cruel de ressources accessibles et gratuites de soutien psychologique pour les victimes de harcèlement psychologique. Les travailleuses et travailleurs non syndiqués qui ont besoin d'aide en situation de détresse psychologique ne savent pas où s'adresser.

LES PROBLÈMES :

Les personnes qui subissent ou qui ont subi du harcèlement psychologique sont souvent profondément marquées. Elles auraient besoin de support psychologique. Celles qui ne sont pas syndiquées sont souvent sans assurances collectives ou programmes d'aide aux employés.

Elles ont rarement les moyens de consulter en pratique privée et n'ont à peu près pas accès à du soutien psychologique dans le réseau public de la santé et des services sociaux. Le réseau public n'offre la plupart du temps que des interventions à court terme et cela, après une attente qui est assez longue.

Bien sûr les dispositions de la Loi prévoient que la CRT pourra ordonner à l'employeur de rembourser le financement du soutien psychologique requis. Cependant, les personnes non syndiquées, à bas revenus, n'ont souvent ni les moyens d'assumer ces frais en attendant la décision de la CRT, ce délai est d'environ deux ans, ni de prendre le risque de ne pas être remboursées.

LES REVENDICATIONS :

Que le Réseau de la santé et des services sociaux mette en place des ressources de soutien psychologique pour les victimes de harcèlement psychologique en milieu de travail. Que ces ressources soient spécifiquement adaptées aux besoins des victimes de harcèlement psychologique et publicisées adéquatement.

EN CONCLUSION

La création du recours contre le harcèlement psychologique demeure une avancée importante pour toutes les travailleuses et tous les travailleurs du Québec. Malgré ses lacunes et ses processus à parfaire, ces dispositions placent le Québec à l'avant-plan et servent de modèle pour d'autres législations un peu partout dans le monde.

Après cinq ans d'existence du recours, il est temps d'analyser plus en profondeur les effets de ce qui a été mis en place. La mission de ce bilan est d'identifier les faiblesses de ce recours et les manières d'y remédier dans l'ultime but de résoudre le problème du harcèlement psychologique. Un objectif qui est partagé par plusieurs organismes, dont la Commission des normes du travail, nous n'en doutons pas.

Cela dit, trop de victimes de harcèlement psychologique sont malades, usées ou démolies par la combinaison du harcèlement et des démarches lourdes et difficiles pour faire reconnaître le mal subi, et ce, à toutes les étapes du traitement de leur plainte. Le processus est long, exigeant et demande beaucoup de courage à des personnes dont la situation les a très souvent fragilisées. Le taux de désistement en cours de route est important. Les exigences de preuves sont trop élevées à la CNT et à la CRT. Les réparations ne sont pas à la hauteur des dommages et aucun remède systémique n'est prévu pour faire en sorte qu'il n'y ait pas d'autres victimes. Il est d'ailleurs difficile pour les victimes de s'y retrouver, vu le manque d'information sur ce qu'elles peuvent obtenir. Soulignons aussi que certaines décisions de la CRT minent les acquis durement gagnés dans la lutte contre le harcèlement sexuel et discriminatoire.

Dans bien des cas, le harcèlement psychologique n'est que la pointe de l'iceberg. En effet, il survient souvent dans des milieux de travail qui sont devenus malsains à la suite d'une restructuration ou des changements (technologiques ou autres) mal gérés, ou à une culture de laisser-aller. L'espoir, c'est d'agir en amont du harcèlement psychologique. Pour que cela se fasse, il faut que les conséquences soient assez importantes et que le message soit assez puissant, de sorte qu'il soit entendu et retenu. Même si certains milieux ont fourni les efforts demandés, l'autorégulation et la bonne volonté ne sont pas suffisantes. Le message envoyé aux employeurs doit être plus ferme sur tous les fronts.

En incluant dans la Loi l'obligation pour les milieux de travail de disposer d'une politique anti-harcèlement psychologique complète et connue de tous les employés, le message serait pris plus sérieux. Mais encore faudrait-il qu'il y ait des conséquences à ne pas se conformer à la Loi. Imposer des pénalités importantes aux employeurs qui ne se conforment pas, après avertissement, nous semble être un élément persuasif. L'imposition de remèdes systémiques dans les milieux où sévit le harcèlement psychologique accorderait plus d'importance à la prévention.

En combinant les changements législatifs avec une vaste campagne de sensibilisation, on affirme clairement que les employeurs doivent prendre leurs responsabilités pour contrer le harcèlement psychologique au travail. Pour que le message soit bien compris, il faut aussi être plus sévère et plus exigeant par rapport aux compensations offertes aux victimes.

Cela ne règle pas tout. Il restera toujours des problèmes d'intimidation et de mauvaise gestion qui créeront des climats de travail malsains. Mais nous espérons qu'avec le temps, en soignant les milieux de travail du harcèlement psychologique, nous en venons à installer le respect au cœur des relations du travail.

RÉSUMÉ DES REVENDICATIONS

Concernant les obligations des employeurs :

Que la *Loi sur les normes du travail* **oblige clairement** les employeurs à adopter une politique contre le harcèlement psychologique et à mettre en place des mécanismes internes permettant aux personnes salariées de déposer une plainte. Que les employeurs **soient tenus** d'afficher et de rendre disponible cette information à toutes les personnes à leur emploi. Que les travailleuses et les travailleurs puissent déposer une plainte à la CNT sur le seul fait que l'employeur n'a pas rempli ces obligations.

Que lors des enquêtes de surveillance, la Commission des normes du travail en profite pour vérifier si les employeurs remplissent leurs obligations et leur donne un avertissement, s'ils ne l'ont pas fait. Qu'à chaque fois que l'on traite une plainte de harcèlement psychologique, que ce soit en médiation ou à la CRT, qu'un avertissement soit donné aux employeurs de se conformer à leurs obligations. Et, que la CNT entreprenne des poursuites contre les employeurs qui ne se sont pas conformés à leurs obligations après avoir reçu un avertissement.

Que la Commission des normes du travail entreprenne une vaste campagne de prévention et de sensibilisation sur le harcèlement psychologique, incluant le harcèlement sexuel et discriminatoire. Et que cette campagne fasse état des obligations de l'employeur et des conséquences à ne pas s'y conformer.

Concernant l'accueil et la recevabilité des plaintes :

Que tous les appels portant sur le harcèlement psychologique soient directement transférés à des enquêtrices et enquêteurs spécialement formés sur le harcèlement psychologique, et que ceux-ci s'assurent de donner une information complète et uniforme à toutes les personnes qui veulent déposer une plainte de harcèlement psychologique. Qu'ils prennent le temps d'expliquer aux travailleuses et aux travailleurs l'importance d'effectuer une réclamation à la CSST, dans toute éventualité de maladie ou de médication liées au harcèlement en milieu de travail et qu'ils les avisent que l'information fournie à la CSST sera transmise à l'employeur. Que les travailleuses et les travailleurs soient systématiquement informés de la possibilité d'aller en révision lorsqu'on refuse de traiter leurs plaintes.

Que les personnes préposées aux renseignements s'abstiennent de se prononcer sur un dossier et, encore moins, de dissuader les travailleuses et les travailleurs de déposer leurs plaintes.

Concernant la médiation :

Que la Commission des normes du travail rassure les personnes salariées sur le fait qu'elles ne seront pas pénalisées si elles refusent la médiation, se retirent de la médiation en cours de route, refusent l'offre de l'employeur, ou se plaignent de leur médiatrice ou de leur médiateur au Service de la qualité de la Commission des normes du travail.

Que la Commission des normes du travail assure aux personnes salariées l'accès gratuit à un avis juridique auprès des Services juridiques de la CNT ou d'un bureau externe, au choix de la personne qui en fait la demande. Que les ressources allouées aux Services juridiques de la CNT soient augmentées.

Que la Commission des normes du travail fournisse aux personnes salariées une liste de ce qui peut être négociable en médiation et de ce que la Commission des relations du travail pourrait accorder dans ce type de plainte.

Que les médiatrices et les médiateurs de la CNT soient tenus de respecter des directives claires et uniformes sur l'accompagnement, la médiation séparée et sur leur rôle pour équilibrer le rapport de force et empêcher des règlements inéquitables pour les personnes salariées. Et, que l'évaluation de leurs compétences ne soit aucunement influencée par le nombre d'ententes obtenues.

Que les médiatrices et les médiateurs de la CNT rappellent aux employeurs leurs obligations de prévention et aient le mandat de recommander des remèdes systémiques à mettre en place pour empêcher qu'une situation de harcèlement psychologique ne se reproduise.

Concernant les enquêtes :

Que les personnes chargées des enquêtes à la Commission des normes du travail soient moins exigeantes par rapport aux preuves corroborant les faits. Et qu'elles laissent à la CRT le soin de juger du bien-fondé de la plainte, si elles ont des doutes.

Qu'on alloue des ressources supplémentaires au volet enquête de la CNT pour permettre l'embauche d'enquêtrices et d'enquêteurs afin de diminuer les délais pour le traitement des plaintes sans en altérer la qualité.

Concernant l'interprétation de la loi et la CRT :

Que la personne salariée soit libérée de l'obligation d'aviser l'employeur lorsqu'il s'agit d'un petit milieu de travail et que l'employeur est le harceleur.

Que la personne salariée soit libérée de l'obligation d'aviser l'employeur quand ce dernier n'a pas mis en place une politique contre le harcèlement psychologique et un processus de plainte connu, accessible, sécuritaire et équitable.

Que la Commission des relations du travail applique le paragraphe 3 de l'article 123.15 LNT (« ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement »), de manière à rendre la réintégration possible pour la victime et ordonne des remèdes systémiques. Que la Commission des relations du travail impose des mesures supplémentaires à toutes les entreprises, jugées fautives ou non, qui n'ont pas de politiques de prévention et de mécanismes de plainte pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Qu'elle soit plus sévère avec les employeurs récidivistes.

Que les responsables des conciliations prédécisionnelles aient le mandat de recommander des remèdes systémiques.

Que la CRT reconnaisse à la victime de harcèlement le droit de démissionner ou de ne pas vouloir réintégrer son poste à cause du harcèlement subi, et ce, sans perte de droit.

Que la victime de harcèlement qui s'est trouvé un nouvel emploi avant la fin de l'audience se voie tout de même octroyer une indemnité de perte d'emploi et que celle-ci soit évaluée selon les mêmes critères que celle octroyée aux victimes de congédiement (c'est-à-dire en tenant compte de la perte de son service continu, des avantages qu'elle aurait eus si elle avait continué d'occuper son emploi et autres préjudices subis).

Que la victime d'un seul acte grave de harcèlement psychologique ne soit plus tenue d'en faire la preuve par le seul biais de l'effet nocif continu. Et qu'on retire du libellé de l'article 81.18 ; « et produit un effet nocif continu pour le salarié ».

Que les ententes prises en conciliation prédécisionnelle ou négociées hors cour soient entérinées à la Commission des relations du travail. Que la Commission des relations du travail publie annuellement des statistiques sur ces ententes.

Concernant le harcèlement sexuel et discriminatoire :

Que le personnel de la Commission des normes du travail et celui de la Commission des relations du travail chargé de l'accueil et du traitement des plaintes de harcèlement psychologique soient formés sur les liens entre le harcèlement et la discrimination.

Que les avocates et les avocats de la Commission des normes du travail se saisissent de la jurisprudence du Tribunal des Droits de la personne et de la jeunesse en matière de harcèlement sexuel et discriminatoire.

Que la Commission des relations du travail soit plus proactive sur les aspects du harcèlement discriminatoire et se réfère à la jurisprudence du TDPDJ même si celle-ci n'est pas plaidée par les avocats. Elle pourrait aussi demander d'entendre les parties, sur la présence ou non du harcèlement discriminatoire, lorsqu'elle en soupçonne l'existence.

Que la CNT fasse de la prévention du harcèlement sexuel, sexiste et discriminatoire une de ses priorités, en ciblant les milieux de travail les plus touchés.

Que les médiatrices et les médiateurs de la CNT et les responsables des conciliations prédécisionnelles de la CRT aient le mandat de recommander des remèdes systémiques adaptés à la situation de harcèlement discriminatoire vécu et que les commissaires utilisent leur pouvoir pour le faire.

Concernant les ressources pour les victimes :

Que le Réseau de la santé et des services sociaux mette en place des ressources de soutien psychologique pour les victimes de harcèlement psychologique en milieu de travail. Que ces ressources soient spécifiquement adaptées aux besoins des victimes de harcèlement psychologique et publicisées adéquatement.