

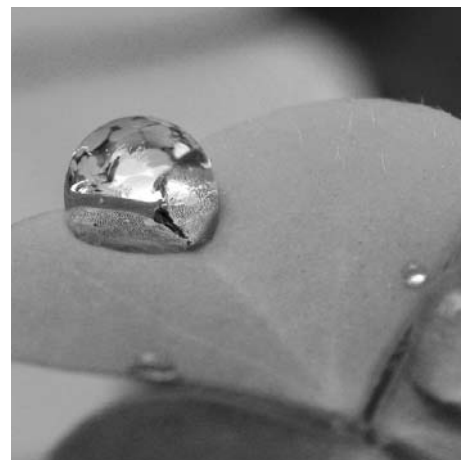
Le harcèlement psychologique au travail — cinq ans plus tard

Carole Henry, responsable des dossiers politiques et porte-parole, Au bas de l'échelle

À partir de l'année 1994, Au bas de l'échelle note une incidence élevée d'appels au 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 psychologique 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!*, 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, syndiquée ou non, à tous les niveaux hiérarchiques, à l'exception des travailleuses et des travailleurs relevant des normes fédérales du travail.



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).

Les principaux constats¹

1. La prévention n'est pas encore au rendez-vous

Nos premiers constats portent sur la prévention qui est au cœur du recours depuis ses débuts. Il a toujours été question d'agir en amont du harcèlement et de ne pas attendre que les travailleuses et les travailleurs soient victimes de harcèlement pour passer à l'action. Or, seulement 23 % des entreprises auraient 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 sur le harcèlement psychologique dans leur milieu de travail 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 interne².

2. Des problèmes se posent à toutes les étapes du traitement des plaintes à la Commission des normes du travail (CNT)

Concernant l'**accueil et la recevabilité** des plaintes, soulignons que cette étape est cruciale pour les victimes souvent fragilisées qui hésitent à déposer une plainte contre leur employeur. Or, non seulement l'information fournie est souvent incomplète ou inégale et parfois même contradictoire d'un agent à l'autre, mais les victimes se font parfois décourager de déposer une plainte.

¹ La Commission des normes du travail (CNT) filtre, trie et évalue la recevabilité de la plainte. Elle gère les services de médiation, des enquêtes et assure la représentation juridique des plaintes jugées recevables auprès de la CRT. La Commission des relations du travail (CRT) est responsable du règlement des plaintes et de l'interprétation de la loi. Lorsqu'il n'y a pas d'entente entre les parties, c'est elle qui tranche.

² Informations fournies par un représentant de la Commission des normes du travail, mars 2007.

À l'étape de la **médiation**, où se règlent environ 38 % des plaintes de harcèlement reçues par la CNT, les travailleuses et les travailleurs subissent de fortes pressions pour conclure une entente. Certains médiateurs et certaines médiatrices refusent que des médiations se fassent séparément³ ou que la victime soit accompagnée de la personne de son choix. Les personnes salariées n'ont plus accès à un avis juridique et ne reçoivent pas de balises qui pourraient les éclairer sur ce qu'elles peuvent négocier en médiation, ou encore ce qu'elles pourraient obtenir à la Commission des relations du travail.

Au niveau des **enquêtes**, notons une progression constante des plaintes jugées non fondées après enquête. Pour la dernière année compilée, près de 30 % des plaintes ne passent pas cette barrière. Les exigences de preuves sont-elles trop grandes? Les enquêteurs ne semblent pas accorder de crédibilité aux témoins qui ne sont plus en emploi. Or, nous connaissons la difficulté pour les victimes d'obtenir le témoignage de leurs collègues de travail qui sont toujours en emploi.

3. La réintégration ne fonctionne pas et les réparations sont faibles

Il y a très rarement réintégration en emploi pour les victimes de harcèlement psychologique. Les médiateurs, les commissaires, les employeurs et les victimes semblent s'entendre pour dire que la réintégration n'est tout simplement pas souhaitable. Il en résulte tout de même que c'est la victime qui subit une perte d'emploi (et un échec).

Les compensations financières pour 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, 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 largement 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 ou menace de mort).

4. La justice invisible

Un peu plus de 10 000 plaintes ont été déposées en cinq ans. On sait que 38 % d'entre elles se règlent par les services de la médiation de la CNT et que ces ententes sont confidentielles. Donc, pas de données sur ce qui se transige en médiation. Près de 30 % des plaintes sont rejetées par l'enquête, donc toujours pas de données. Le désistement en cours de route est aussi assez élevé, de l'ordre de 20 %.

Sur les 1 328 dossiers transférés à la CRT, 910 se sont réglés lors de la conciliation prédécisionnelle: pas de données sur ces ententes confidentielles. Sur 122 décisions

rendues, 99 plaintes sont rejetées, 23 plaintes accueillies. De ces 23 plaintes accueillies, il n'y a que 12 décisions pour lesquelles les compensations ont été ordonnées: les autres sont négociées hors cour par les parties. Tout le reste est invisible. Certaines de nos revendications portent sur «rendre la justice visible»⁴ et «fournir aux victimes des balises de ce qui peut s'obtenir selon les cas».

5. Des problèmes concernant l'interprétation de la loi

Nos analyses des décisions de la CRT ont permis d'identifier plusieurs éléments problématiques, voire inquiétants, tels que :

- Le lourd fardeau de la preuve qui incombe aux victimes de harcèlement ;
- L'obligation d'avertir l'employeur du harcèlement, même lorsqu'il est lui-même responsable ou qu'il n'y a aucune politique anti-harcèlement dans l'entreprise ;
- La banalisation du harcèlement sexuel et discriminatoire découlant du fait qu'ils ne sont jamais nommés comme tels, mais plutôt considérés comme toute autre forme de harcèlement.

Malgré tout...

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.

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

³ La médiation séparée permet à une victime de ne pas se retrouver devant son harceleur lorsque que c'est l'employeur qui harcèle (75 % des cas).

⁴ La Commission des normes du travail et la Commission des relations du travail pourraient fournir, dans leur rapport annuel, des statistiques non nominatives sur les causes entendues et les ententes conclues (la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPJ) et le Tribunal des droits de la personne (TDP) le font depuis plusieurs années).

ce, à toutes les étapes du traitement de leur plainte. Le processus est long, exigeant et demande beaucoup de courage à des personnes très souvent déjà fragilisées.

Le taux de désistement en cours de route est important. Les exigences de preuves sont trop élevées. 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 dans un même lieu de travail. Les remèdes systémiques, tels la session d'information ou de sensibilisation au harcèlement, la diffusion de documents ou l'évaluation des causes du harcèlement pourraient aider à assainir un milieu de travail. Minimale, il faudrait s'assurer que l'employeur remplit ses obligations de prévention.

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 pour être 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.

Parmi nos solutions

En incluant dans la loi l'obligation pour les milieux de travail de disposer d'une politique contre le harcèlement psychologique complète⁵ et connue de tous les employés et employées, le message serait pris plus au 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 s'y 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 augmenter les 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 venions à installer le respect au cœur des relations du travail.

⁵ Une politique complète inclut un mécanisme de plainte indépendant de l'employeur ou de ses représentants.

Le recours contre le harcèlement psychologique au travail – Cinq ans plus tard, où en sommes-nous ? (2009)

Au bas de l'échelle

Le 1^{er} juin 2004, les travailleuses et travailleurs du Québec obtenaient enfin l'accès à un recours contre le harcèlement psychologique au travail. Pour marquer ce 5^e anniversaire, l'organisme Au bas de l'échelle présente son bilan des cinq ans d'existence du recours. Dans un document d'une quarantaine de pages et comportant 26 revendications pour l'amélioration du recours, Au bas de l'échelle examine chacune des étapes du traitement des plaintes contre le harcèlement psychologique au travail.

Pour consulter le document : <www.aubasdelechelle.ca>

