



Astuces, réflexes et bonnes pratiques dans la gestion des dossiers de harcèlement psychologique : mieux connaître la conduite de la CNESST dans ces dossiers

par M^{es} André Sasseville et Kassandra Church



LANGLOIS

AVOCATS - LAWYERS



Table des matières

I.	Introduction	3
A.	Plus de 10 ans après l'entrée en vigueur des dispositions de la Loi sur les normes du travail : où en sommes-nous ?.....	3
B.	Quelques statistiques	3
II.	Définition du harcèlement psychologique	4
A.	L'article 81.18 de la LNT : les cinq éléments à démontrer.....	4
1.	La conduite vexatoire.....	4
2.	La conduite qui est répétitive	5
3.	La conduite hostile ou non désirée	5
4.	La conduite qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité du salarié	5
5.	La conduite qui entraîne un milieu de travail néfaste	5
B.	Les employés visés par cette protection de la LNT	6
C.	Les instances compétentes pour disposer des litiges en matière de harcèlement psychologique	6
III.	Les devoirs de l'employeur.....	6
A.	Les moyens de prévention.....	6
1.	L'adoption et l'application d'une politique interne	6
2.	Les autres moyens possibles.....	7
B.	Les moyens d'intervention de l'employeur	7
1.	Le dépôt d'une dénonciation.....	7
2.	La tenue d'une enquête	7
3.	Les mesures à prendre suite aux conclusions de l'enquête	8
IV.	La judiciarisation	8
A.	La nouvelle procédure suivie par la CNESST	8
B.	Les moyens de circonscrire la preuve lors des audiences	9
1.	Les demandes de précisions	9
2.	Les demandes de rejet sommaire de la plainte ou du grief	9
V.	Les pouvoirs de réparation du décideur saisi d'une plainte de harcèlement psychologique...9	
A.	L'encadrement législatif des remèdes	9
B.	Les indemnités monétaires généralement octroyées	10
C.	Les autres mesures de redressement octroyées	10



Astuces, réflexes et bonnes pratiques dans la gestion des dossiers de harcèlement psychologique

I. Introduction

A. Plus de 10 ans après l'entrée en vigueur des dispositions de la *Loi sur les normes du travail*: où en sommes-nous ?

Depuis l'adoption des dispositions de la *Loi sur les normes du travail*¹ (la « LNT ») visant à assurer le droit de travailler dans un milieu exempt de harcèlement psychologique le 1^{er} juin 2004, que s'est-il passé? Quelle est la proportion des plaintes ou griefs qui ont été accueillis? Quelles sont les indemnités accordées par les décideurs à titre de dommages et intérêts lorsqu'ils jugent qu'il existe une situation de harcèlement psychologique dans un milieu de travail? Est-ce que la définition des critères constitutifs de harcèlement psychologique a évolué de manière plus restrictive? Dans cette optique, nous étudierons les développements jurisprudentiels depuis la sentence arbitrale rendue par l'Arbitre François Hamelin dans l'affaire *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon Saint-Joseph) c. Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières*².

Essentiellement, l'objectif de notre présentation est, d'une part, de guider les employeurs à travers les nouvelles tendances tant en matière de prévention du harcèlement (politiques de harcèlement psychologique : leur avantage pour l'employeur et les pratiques gagnantes : quelles sont les clauses à privilégier et comment peut-on favoriser l'utilisation efficace d'une politique?), du traitement des dénonciations qu'en regard du déroulement des enquêtes lors de la réception de plaintes formelles (quelles sont les bonnes pratiques en matière d'enquête?). Nous fournirons également des outils aux employeurs afin d'assurer l'exercice de leurs droits de la meilleure façon lors de la tenue d'enquêtes réalisées par la *Commission des normes, de l'Équité et de la Santé et sécurité au travail* (la « CNESST »)³.

D'autre part, nous commenterons les astuces et réflexes à adopter lors des audiences devant les tribunaux d'arbitrage et le Tribunal administratif du travail (le « TAT »)⁴ en matière de harcèlement psychologique afin de préserver les intérêts de l'employeur.

La présente conférence s'adresse donc aux gestionnaires qui veulent être à l'avant-garde pendant la deuxième décennie d'application des articles de la LNT visant à contrer le harcèlement psychologique.

B. Quelques statistiques

Le harcèlement psychologique n'est certainement pas un problème du passé et les statistiques récentes le démontrent clairement. En mars 2014, l'Institut de recherche en santé et en sécurité du travail publiait les résultats d'une enquête menée auprès de la population indiquant que :

- 500 000 travailleurs québécois sondés se considéraient exposés au harcèlement psychologique dans leur milieu de travail ;
- 15 % des travailleurs québécois sondés affirmaient avoir subi du harcèlement psychologique au cours de leur dernière année de travail⁵.

De son côté, la CNT annonçait récemment avoir reçu 23 880 plaintes de harcèlement psychologique entre le 1^{er} juin 2004 et le 31 mars 2014⁶, soit une moyenne de 2 400 plaintes annuellement. Elle soulignait également une tendance à l'augmentation du nombre d'enquêtes réalisées, chiffrant cette augmentation à 15% entre l'année 2013-2014 et 2014-2015⁷.

Un tel phénomène a également été observé du côté des arbitres de griefs, ceux-ci ayant annoncé une augmentation drastique du nombre de sentences arbitrales rendues en matière de harcèlement psychologique. Entre 2000 et 2009, ils estiment que le nombre de sentences arbitrales se prononçant sur un problème de harcèlement psychologique a quadruplé⁸.

Les conséquences pour les entreprises liées à cette augmentation du nombre de présumées victimes ne doivent surtout pas être sous-estimées, bien que l'on sache que la plupart des



plaintes de harcèlement psychologique se règlent à l'amiable ou sont rejetées par le tribunal saisi⁹.

Certains cas de harcèlement psychologique causent pour la victime, à tort ou à raison, une perte de productivité¹⁰ ou même des absences fréquentes ou prolongées en raison de problèmes de santé d'ordre psychologique¹¹. La *Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval* concluait que les problèmes de santé psychologique au travail sont « les principaux responsables de l'augmentation du taux d'absentéisme »¹². Le taux d'absentéisme d'une organisation est une donnée névralgique lorsqu'on sait qu'il engendre des coûts pouvant correspondre à 17% de la masse salariale des entreprises¹³. En 2012, la *Conference Board du Canada* estimait que 452 000 travailleurs « auraient pu se joindre au marché du travail en 2012 (...) s'ils n'avaient pas été atteints de maladie mentale », cette baisse de participation au marché du travail privant l'économie Canadienne de 20,7 milliards annuellement¹⁴.

« Certains cas de harcèlement psychologique causent pour la victime, à tort ou à raison, une perte de productivité ou même des absences fréquentes ou prolongées en raison de problèmes de santé d'ordre psychologique. »

Il apparaît donc opportun de considérer la prévention du harcèlement psychologique comme un moyen d'améliorer le taux d'absentéisme d'une organisation et de lui permettre de diminuer ses dépenses afférentes.

II. Définition du harcèlement psychologique

A. L'article 81.18 de la LNT : les cinq éléments à démontrer

Le législateur a fait le choix d'inclure à la LNT une définition du harcèlement psychologique afin d'encadrer étroitement les possibilités de plainte. Cet article se lit comme suit :

81.18. Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement

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

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

Ainsi, pour être en mesure de démontrer qu'il est victime de harcèlement psychologique, un plaignant doit démontrer que les éléments suivants le sont, et ce de manière cumulative :

- une conduite vexatoire;
- qui se répète ;
- de manière hostile ou non désirée;
- qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité du salarié;
- qui entraîne un milieu de travail néfaste (...)¹⁵.

1. La conduite vexatoire

En 2006, peu de temps après l'entrée en vigueur des stipulations ici en étude, l'arbitre François Hamelin rendait une sentence arbitrale phare définissant la notion de harcèlement psychologique dans l'affaire *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières*¹⁶. Parmi l'ensemble des éléments abordés dans sa sentence, il définissait alors la « conduite vexatoire » comme étant celle formée d'attitudes et de comportements objectifs incluant des gestes, paroles ou actes qui « contrarie, maltraite, humilie ou blesse quelqu'un dans son amour-propre et qui cause des tourments »¹⁷, définition ayant été reprise et appliquée ensuite autant par les tribunaux d'arbitrage que par le TAT. L'intention malicieuse ou coupable d'un présumé harceleur n'est donc pas un élément pris en compte par les décideurs¹⁸. Récemment, en 2016, l'arbitre Joëlle L'Heureux mentionnait que le seul fait pour une présumée victime de se



sentir humiliée ou blessée par des propos ou encore stressée par une situation n'est pas suffisant¹⁹.

À titre d'exemples des diverses formes que peut prendre une conduite vexatoire, on peut penser aux situations suivantes : l'intimidation d'un salarié par son supérieur, l'utilisation de propos sexistes ou racistes à l'endroit d'un collègue, le refus systématique de travailler avec un collègue ou encore le fait de l'ignorer.

Il faut cependant éviter de confondre harcèlement psychologique et droit de gérance. En effet, un employeur peut exercer son droit de gérance et diriger son organisation et ses salariés à son entière convenance sans que cela ne puisse être constitutif de harcèlement psychologique et ce, même si ceux-ci vivent du stress ou des désagréments²⁰. À titre d'exemple, un employeur peut légitimement :

- demander à un salarié de corriger ses comportements inadéquats ou ne respectant pas les règles ou politiques du milieu de travail²¹;
- exiger de manière directive qu'un salarié effectue son travail selon une méthode particulière²²;
- prendre des décisions administratives visant un ensemble de salariés concernant la gestion de l'organisation²³;
- évaluer le rendement et la qualité du travail des salariés;
- surveiller étroitement la prestation de travail des salariés;
- imposer des mesures disciplinaires.

L'exercice du droit de gérance d'un employeur ne pourra constituer du harcèlement psychologique que s'il constitue un exercice abusif ou excessif²⁴ ou encore déraisonnable ou discriminatoire²⁵. Au surplus, la jurisprudence n'exige pas la perfection du milieu de travail et reconnaît que tout employeur a droit à l'erreur²⁶. Le fait de lever la voix, de faire preuve d'impolitesse ou encore d'avoir eu des sautes d'humeur ne constitue pas des situations de harcèlement psychologique lorsqu'elles surviennent isolément.²⁷

2. La conduite qui est répétitive

En l'absence d'une seule conduite suffisamment grave pour causer un préjudice continu à la victime, il sera nécessaire de démontrer que la conduite reprochée au présumé harceleur s'est reproduite suffisamment de fois dans une période donnée. On parle alors de la nécessité d'une certaine « continuité temporelle »²⁸ de la conduite vexatoire.

3. La conduite hostile ou non désirée

Le législateur a utilisé les termes « hostile » ou « non désiré » dans les éléments de la définition de harcèlement psychologique. Le caractère hostile d'une conduite nécessite de l'agressivité, des menaces, du mépris ou de la dérision²⁹ tandis que son caractère non désiré requiert une preuve de désapprobation implicite ou explicite par la présumée victime.

4. La conduite qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité du salarié

La preuve de conséquences chez la présumée victime de harcèlement psychologique est essentielle. En effet, la conduite vexatoire reprochée devra avoir porté atteinte à la dignité ou à l'intégrité du salarié en « laiss[ant] des marques, des séquelles qui, sans nécessairement être physiques ou permanentes, affectent de façon plus que fugace l'équilibre physique, psychologique ou émotif de la victime »³⁰.

Certains décideurs parlent même de l'utilité, voire de la nécessité d'une preuve médicale afin de prouver l'atteinte à sa dignité ou son intégrité³¹.

5. La conduite qui entraîne un milieu de travail néfaste

Le législateur exige également que les présumées situations constitutives de harcèlement psychologique, en plus de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité du salarié, entraînent un milieu de travail « nuisible, malsain ou dommageable » pour le présumé plaignant³². Un tel milieu doit être pénible indépendamment du travail en soi et être devenu « malheureux, inhospitalier au quotidien »³³. Il sera également nécessaire que le salarié démontre avoir perdu l'estime de ses collègues ou encore être méprisé ou isolé³⁴.

En résumé, il faut retenir que l'effet néfaste sur le milieu de travail est beaucoup plus large que la simple matérialisation d'un préjudice lié à la conduite vexatoire³⁵.

B. Les employés visés par cette protection de la LNT

Le législateur québécois a choisi un champ d'application large visant autant les salariés visés ou non par une convention collective en décrétant que les dispositions de la LNT encadrant le harcèlement psychologique sont partie intégrante de toute convention collective³⁶, que les cadres supérieurs³⁷.

C. Les instances compétentes pour disposer des litiges en matière de harcèlement psychologique

Une situation de harcèlement psychologique peut donner lieu à une multiplication de recours. D'une part, un recours pourra être intenté par une présumée victime dans le but qu'un décideur reconnaisse qu'une situation correspond à du harcèlement psychologique et qu'un remède soit ordonné. Un salarié non syndiqué devra déposer une plainte à la CNESST dans les 90 jours suivant de la dernière manifestation³⁸, laquelle décidera si elle le représente gratuitement devant le TAT. Quant au salarié syndiqué, celui-ci devra se tourner vers son syndicat qui pourra décider de déposer un grief dont un arbitre de grief sera éventuellement saisi. D'autre part, dans les cas où le harcèlement psychologique cause au salarié une lésion professionnelle, une demande d'indemnisation se fondant sur les mêmes faits pourrait être déposée à la CNESST autant par un salarié syndiqué que non. Un contrôle judiciaire de cette décision pourrait ensuite être porté devant le TAT (division santé et sécurité du travail).

Précisons que le TAT (division des relations du travail) ou, le cas échéant, l'arbitre de grief ne seront pas liés par la décision rendue par le TAT (division santé et sécurité du travail). La Cour d'appel nous indiquait toutefois en 2015 que ceux-ci peuvent en tenir compte dans leur analyse en évaluant la portée et la valeur probante³⁹.

III. Les devoirs de l'employeur

À l'égard du harcèlement psychologique, le législateur québécois impose à l'employeur une obligation à deux volets : le devoir de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et le devoir de le faire cesser dès qu'il en est informé⁴⁰. Soulignons qu'il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultat⁴¹. Cette protection s'ajoute d'ailleurs à celle prévue par la *Charte des droits et libertés de la personne*⁴² et au *Code civil du Québec*⁴³ stipulant essentiellement que tout employeur doit protéger la santé, la sécurité, l'intégrité et la dignité de ses salariés lorsque ceux-ci exécutent leur prestation de travail.

Les devoirs de l'employeur doivent être exercés autant sur les lieux de travail qu'à tout autre endroit où des activités sociales ou professionnelles pourraient se tenir. Il doit également protéger ses salariés contre le harcèlement psychologique provenant d'un supérieur, d'un collègue, d'un fournisseur ou encore d'un client de l'entreprise.



A. Les moyens de prévention

1. L'adoption et l'application d'une politique interne

En 2017, la question de l'opportunité d'adopter ou non une politique écrite en matière de harcèlement psychologique prévoyant des mécanismes d'aide et de recours ne se pose plus, puisque la jurisprudence a majoritairement interprété qu'il s'agissait d'un moyen raisonnable pour prévenir le harcèlement psychologique⁴⁴.

Au fil de l'expérience, les bonnes pratiques suivantes s'imposent de plus en plus dans la rédaction d'une politique :

- privilégier une définition large du harcèlement psychologique et de son champ d'application (personnes et milieux visés);
- privilégier une définition qui s'approche le plus possible de celle de l'article 81.18 de la LNT;



- énumérer des exemples permettant de distinguer les situations pouvant constituer du harcèlement psychologique de celles qui ne peuvent en constituer;
- énoncer les devoirs de l'employeur, soit son devoir de prévenir et de faire cesser toute forme de harcèlement psychologique;
- expliquer la marche à suivre pour donner suite à une dénonciation ;
- nommer un personne en autorité pour assurer le respect de la procédure ;
- indiquer la possibilité de recourir à une médiation dans certaines circonstances;
- indiquer la possibilité de réaliser une enquête et détailler les étapes de celle-ci;
- prévoir le rejet de toute plainte qui serait à sa face même frivole;
- énumérer les sanctions administratives ou disciplinaires qui seront imposées en cas de contravention à la politique ;

Quant à la mise en œuvre de la politique, celle-ci sera davantage possible que si elle est connue et comprise des salariés et que la haute direction a été sensibilisée à son importance. À cette fin, il est essentiel que l'employeur affiche la politique, confirme que les employés en ont pris connaissance et dispense de la formation sur celle-ci⁴⁵. Ainsi, dans un jugement de 2014, la CRT a jugé que l'accessibilité d'une politique sur le portail informatique de l'entreprise était considérée un moyen insuffisant pour fournir aux salariés un milieu exempt de harcèlement psychologique par la CRT en 2014⁴⁶. Le même tribunal a conclu qu'un employeur avait contrevenu à son devoir de prévention en informant ses salariés que le harcèlement était interdit sans leur expliquer ce que c'était réellement⁴⁷.

2. Les autres moyens possibles

Plusieurs autres moyens de prévention du harcèlement psychologique pourront être adoptés par l'employeur. On peut notamment penser aux moyens suivants :

- la dispense de formations obligatoires

relatives au harcèlement psychologique ;

- l'enclenchement d'un processus disciplinaire uniforme lorsque tout comportement assimilable à du harcèlement psychologique est posé⁴⁸ ;
- la prise de mesures permettant de briser l'isolement et facilitant l'intégration dans les différentes équipes de travail⁴⁹.

B. Les moyens d'intervention de l'employeur

1. Le dépôt d'une dénonciation

L'employeur devant agir pour faire cesser toute situation de harcèlement psychologique dès sa connaissance d'une telle situation, il est fortement recommandé qu'il participe activement au processus informel de résolution préliminaire de toute situation conflictuelle ou problématique, le cas échéant, en intervenant auprès du salarié fautif⁵⁰.

Lorsqu'une résolution préliminaire du différend est impossible ou insuffisante, il relèvera du rôle de l'employeur d'accompagner la salariée victime dans le dépôt d'une plainte afin que le processus d'enquête formelle puisse être enclenché.

« Lorsqu'une résolution préliminaire du différend est impossible ou insuffisante, il relèvera du rôle de l'employeur d'accompagner la salariée victime dans le dépôt d'une plainte... »

L'employeur devra également prendre des mesures permettant au salarié victime de continuer à rendre sa prestation de travail pendant la durée de l'enquête. À plusieurs occasions, il a été considéré par les tribunaux que les employeurs avaient pris les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement psychologique que ce soit en modifiant l'affectation de travail du plaignant ou bien du présumé harceleur⁵¹ ou encore en transférant le plaignant de succursale⁵².

2. La tenue d'une enquête

Deux options s'offrent à l'employeur lorsqu'une

enquête doit être faite concernant une situation potentielle de harcèlement psychologique. Il pourra faire appel à une ressource à l'interne ou avoir recours à un enquêteur externe tout dépendant du type de problème. L'important est que l'enquête soit réalisée avec célérité et transparence⁵³. À titre d'exemple, il a été jugé nécessaire d'expliquer à la présumée victime le processus d'enquête qui sera suivi et de lui transmettre les conclusions de celle-ci⁵⁴.

Qu'en est-il toutefois du devoir de l'employeur de communiquer la plainte au présumé harceleur? En principe, toute personne a le droit de recevoir communication de tous les renseignements personnels la concernant, abstraction faite de ceux pouvant constituer un renseignement personnel concernant un tiers⁵⁵. Cependant, la personne requérante n'aura pas le droit d'obtenir les informations concernant l'identité du divulgateur ou de ses témoins si la divulgation de celles-ci peut avoir pour effet de leur nuire sérieusement⁵⁶. Ainsi, pour cette raison, la Commission d'accès à l'information refuse normalement la transmission de la plainte et la déclaration de la présumée victime au présumé harceleur⁵⁷.

« En principe, toute personne a le droit de recevoir communication de tous les renseignements personnels la concernant, abstraction faite de ceux pouvant constituer un renseignement personnel concernant un tiers. »

Un enquêteur peut être l'objet d'une poursuite en responsabilité civile si des manquements dans son enquête sont observés. Dans l'affaire *Ditomene c. Boulanger*⁵⁸, le demandeur a poursuivi l'enquêtrice qui avait conclu qu'il s'était livré à du harcèlement psychologique. La Cour d'appel conclut que la responsabilité extracontractuelle de l'enquêtrice ne pouvait être engagée en l'espèce. Elle soulignait toutefois que la responsabilité civile de l'employeur ou d'un enquêteur nommé pourrait être engagée si l'enquête menée est bâclée et fautive⁵⁹.

3. Les mesures à prendre suite aux conclusions de l'enquête

La jurisprudence reconnaît l'imposition de mesures disciplinaires à titre de moyen pour

faire cesser toute forme de violence ou de harcèlement psychologique dans un milieu de travail. En effet, les tribunaux d'arbitrage ont maintenu les mesures disciplinaires suivantes imposées à des employés adoptant des comportements ou des attitudes se rapprochant ou constituant du harcèlement psychologique :

- suspension disciplinaire de dix jours et congédiement d'un chauffeur en raison de deux épisodes d'agressions verbales⁶⁰;
- congédiement d'un commis d'entrepôt dont le dossier disciplinaire était vierge en raison de l'adoption d'un comportement agressif et menaçant pendant une période de deux ans et demi (l'absence de regrets du plaignant a été considérée à titre de facteur atténuant^{61,62});
- congédiement d'un magasinier pour avoir entraîné un climat de travail malsain en posant des gestes harcelants, intimidants et menaçants⁶³.

Il est important de préciser que le processus d'imposition de mesures disciplinaires devra être déclenché avant la fin de l'enquête, lorsque celle-ci n'est pas nécessaire pour faire la lumière sur les faits. À titre d'exemple, en 2015, la CRT a reproché à la ville de Sherbrooke de ne pas avoir pris les moyens raisonnables pour faire cesser une situation de harcèlement parce qu'elle n'avait pas déclenché rapidement un processus d'imposition de mesures disciplinaires⁶⁴.

La prise de mesures administratives, dont le relevé provisoire de fonction ou le déplacement, pourra également être un moyen raisonnable retenu par les employeurs. Ce sera notamment le cas lorsque le transfert du harceleur est possible⁶⁵.

IV. La judiciarisation

A. La nouvelle procédure suivie par la CNESST

À la différence des recours contestant les congédiements (art. 122 à 123.1 LNT et 124 LNT), la procédure d'enquête sur une plainte de harcèlement psychologique inclut un processus de filtrage des plaintes afin d'exclure les recours frivoles. En effet, le législateur, aux articles 103

et 123.8 de la LNT, confie à la CNESST le soin de faire enquête sur la situation de harcèlement psychologique, conférant à l'organisme la discrétion de refuser de poursuivre une plainte qui s'avérerait frivole ou de mauvaise foi en vertu de l'article 106 de la LNT, ou à l'effet que la plainte est non fondée selon l'article 107 de la LNT. À cet égard, dans les quelques mois précédant l'entrée en fonction de la nouvelle CNESST, le processus d'enquête de celle-ci a substantiellement changé

Ainsi, alors que par le passé l'enquêteur était autorisé à dévoiler verbalement aux représentants de l'employeur le contenu des allégations de la plainte de harcèlement psychologique et ce, avant même que ne commence la rencontre avec les témoins, la nouvelle politique de la CNESST ne dévoile en aucun temps les reproches de la plainte, l'enquêteur confrontant les témoins de l'employeur avec un certain nombre de faits qui sont exposés au besoin lors de la rencontre avec chaque témoin.

Au cours de son enquête, la CNESST n'autorise pas les témoins à être accompagnés par le procureur de l'employeur, à l'exception de celui qui est désigné comme le représentant de l'employeur. De plus, depuis le 1^{er} janvier 2016 et même quelques mois auparavant, l'enquêteur de la CNESST ne se déplace plus sur les lieux de l'entreprise et exige que l'employeur et ses témoins se déplacent sur les lieux des bureaux de la CNESST.

Par ailleurs, la nouvelle politique de la CNESST à l'effet de ne pas dévoiler le contenu de la plainte avant le début de l'enquête pourrait résister à la contestation devant les tribunaux supérieurs puisque la LNT accorde à l'enquêteur de la CNESST les mêmes pouvoirs que ceux d'une commission d'enquête⁶⁶. De plus, la CNESST pourrait défendre sa position en cas de contestation en invoquant le fait que l'employeur sera subséquemment convié à une audience devant le TAT, le cas échéant,⁶⁷ au cours de laquelle l'employeur aura non seulement l'opportunité d'être informé des principaux éléments de la plainte, mais également d'avoir le droit d'être entendu sur tous et chacun des reproches du plaignant, ce qui inclut le droit d'assister à l'ensemble de la preuve, de contre-interroger les témoins et de

faire valoir sa preuve et ses arguments en défense.

B. Les moyens de circonscrire la preuve lors des audiences

1. Les demandes de précisions

Les règles de justice naturelle exigent que la partie qui intente un recours informe l'autre partie des faits ou des circonstances à l'origine de celui-ci. Devant le TAT, la production d'un exposé des faits est devenue la norme afin de circonscrire le débat et la demande de précisions additionnelles ne sera généralement pas accordée⁶⁸. Du côté des tribunaux d'arbitrage, l'identification des circonstances de temps, des comportements et des personnes⁶⁹ ou d'une liste des reproches classés de manière chronologique⁷⁰ ont déjà été ordonnés.

La demande du rejet de la plainte pourra être obtenue autant devant le TAT⁷¹ que devant les tribunaux d'arbitrage⁷² lorsque le plaignant ou son syndicat ne transmettent pas l'exposé des faits ou les précisions ordonnées.

2. Les demandes de rejet sommaire de la plainte ou du grief

L'employeur peut envisager présenter une requête en rejet de la plainte ou du grief de harcèlement psychologique lorsqu'à leur face même les faits ne constituent pas du harcèlement psychologique. Une telle requête a été acceptée dans plusieurs affaires⁷³

V. Les pouvoirs de réparation du décideur saisi d'une plainte de harcèlement psychologique

A. L'encadrement législatif des remèdes

L'article 123.15 de la LNT énumère certaines mesures de redressement offertes au décideur ayant conclu à l'existence de harcèlement psychologique, à savoir :

- la réintégration du salarié victime;
- la prise de moyens permettant la cessation

du harcèlement psychologique;

- le paiement d'une indemnité visant à compenser une perte de salaire ou d'emploi ou versée à titre de dommages moraux ou punitifs;
- le financement de soutien psychologique nécessaire;
- la modification du dossier disciplinaire du salarié victime.

B. Les indemnités monétaires généralement octroyées

Notre étude des décisions ayant octroyé des dommages moraux et/ou punitifs depuis 2013 nous permet de conclure que les décideurs ont condamné les employeurs au versement de sommes relativement peu élevées. Les dommages moraux octroyés par les tribunaux durant cette période ne dépassaient pas le cap des 20 000\$ tandis que les dommages punitifs représentaient au maximum 15 000\$.

C. Les autres mesures de redressement octroyées

La jurisprudence nous démontre que les décideurs n'hésitent pas à faire preuve de créativité. À titre illustratif, les ordonnances suivantes ont déjà été rendues contre des employeurs après qu'une plainte ou un grief de harcèlement psychologique ait été accueilli :

- la remise d'une lettre au salarié victime de harcèlement reconnaissant son erreur et réitérant sa confiance en l'intégrité de celui-ci⁷⁴;
- la réalisation d'un complément d'enquête⁷⁵;
- la mise en place d'activités de sensibilisation et de formation sur le harcèlement psychologique dans un délai de huit mois sous peine d'une condamnation à verser 20 000\$ à titre de dommages punitifs⁷⁶;
- le remboursement des dépenses occasionnées par la tenue des audiences (dont des frais d'interprétariat, de déplacement, de repas et d'hébergement)⁷⁷.

Écrit par



André Sasseville

avocat, associé

+1 514 282 7840

andre.sasseville@langlois.ca



Kassandra Church

avocate

+1 514 282 7801

kassandra.church@langlois.ca



Notes

¹ RLRQ, c. N-1.1.

² 1^{er} janvier 2006, AZ-50350462.

³ Avant le 1^{er} janvier 2016, il s'agissait de la *Commission des normes du travail et de la Commission de la santé et sécurité du travail* (la « CNT »).

⁴ Avant le 1^{er} janvier 2016, il s'agissait de la *Commission des relations du travail* (la « CRT »).

⁵ Institut de recherche en santé et en sécurité au travail, *Prévention de la violence interpersonnelle en milieu de travail. Ça nous concerne tous!*, en ligne : Institut de recherche en santé et en sécurité au travail (IRSST) (<http://www.irsst.qc.ca/prevention-violence/concernnes.html>).

⁶ Dominique Froment, *Harcèlement : 40% des plaintes rejetées*, en ligne : Les Affaires (<http://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/general/harcelement-40-des-plaintes-rejetees/569902>).

⁷ Commission des normes du travail, *Rapport annuel de gestion 2014-2015*, en ligne : Commission des normes du travail (CNT) (http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/publications/c_0296.pdf).

⁸ Dominique Jarvis et Solange Pronovost, « La prévention du harcèlement : trois stratégies pour agir à la source », *Le harcèlement psychologique au travail 2004-2014 : de la prévention à la résolution*, Éditions Yvon Blais, Cowansville (Qc), 2014, p. 52.

⁹ La CNESST annonçait en 2014 qu'uniquement 5% des plaintes déposées étaient judiciairisées.

¹⁰ Une telle perte de productivité a été évaluée à 7% par le Comité interministériel en 2003. Comité interministériel sur la prévention du harcèlement psychologique et le soutien aux victimes, *Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et de soutien aux victimes*, en ligne : Comité interministériel sur la prévention du harcèlement psychologique et le soutien aux victimes (https://www.travail.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/Documents/normes_travail/harcelement_psychologique/Stratprevharcèlement.pdf).

¹¹ Tower Watson chiffrait à 551\$ par employé, les économies liées aux avantages sociaux pouvant être réalisées par une organisation ayant recours aux bonnes stratégies de prévention de problèmes de santé psychologique (Tower Watson, *Sondage au travail*, 2011-2012).

¹² Université Laval, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail, *La santé psychologique au travail : Les conséquences du stress – Conséquences pour l'organisation*, en ligne : Université Laval, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail (<http://www.cgsst.com/fra/publications-sante-psychologique-travail.asp>). Voir également Dominique Jarvis et Solange Pronovost, « La prévention du harcèlement : trois stratégies pour agir à la source », *Le harcèlement psychologique au travail 2004-2014 : de la prévention à la résolution*, Éditions Yvon Blais, Cowansville (Qc), 2014, p. 53.

¹³ Les coûts liés aux taux d'absentéisme comprennent notamment les heures supplémentaires, les frais de remplacement d'un salarié absent et la perte de productivité. Université Laval, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail, *La santé psychologique au travail : Les conséquences du stress – Conséquences pour l'organisation*, en ligne : Université Laval, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail (<http://www.cgsst.com/fra/publications-sante-psychologique-travail.asp>).

¹⁴ Question d'actualité en santé mentale au Canada – L'impact économique de la maladie mentale, publication n°2013-87-F (27 septembre 2013), Raphaëlle Deraspe (division de l'économie, des ressources et des affaires internationales Service d'information et de recherche parlementaires).

¹⁵ Voir notamment l'affaire *Bangia c. Nadler Danino, s.e.n.c.*, 2006 QCCRT 0419 (Guy Roy, commissaire), au paragr. 76 pour une définition plus détaillée de ces critères.

¹⁶ *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph) c. Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières*, D.T.E. 2006T-209 (T.A.), (François Hamelin, arbitre). (Note 2).

¹⁷ *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph) c. Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières*, D.T.E. 2006T-209 (T.A.), (François Hamelin, arbitre), au par. 164-165. (Note 2).

¹⁸ Voir sur cette question les affaires : *De Varennes c. Centre de services partagés du Québec*, 2016 QCCFP 5 (Nour Salah, commissaire), par. 78, *Gendron c. Agence de revenu du Québec*, 2015 QCCRT 0095 (Myriam Bédard, juge administratif), par. 114, *Lachapelle-Welman c. 3233430 Canada Inc. (Porte et fenêtres ADG)*, 2016 QCTAT 3557 (François Caron, juge administratif), par. 110, *Robichaud c. Conseil du Canada*, [1987] 2 R.C.S. 84.

¹⁹ *Syndicat de l'enseignement de la Rivière-du-Nord c. Commission scolaire de la Rivière-du-Nord*, SAE 9088 (Joëlle L'Heureux, arbitre), au paragr. 117.

²⁰ *Charbonnier c. Stroms' Entreprises Ltd.*, D.T.E. 2008T-117, (C.R.T.) (Jean Paquette, commissaire) aux paragr. 75-77.

²¹ *Syndicat des travailleuses et travailleurs du Centre de santé et de services sociaux de Laval (FSSS-CSN) c. Centre de santé et de services sociaux de Laval*, D.T.E. 2014T-192 (T.A.) (René Beaupré, arbitre), aux paragr. 184, 187-188.

²² *Union des employés et employées de service, section locale 800 c. Commission scolaire English Montréal*, SAE 8462, (François G. Fortier, arbitre), aux p. 28-29 (confirmé par la Cour supérieure 500-17-066469-118).

²³ *Syndicat de l'enseignement de la Rivière-du-Nord c. Commission scolaire de la Rivière-du-Nord*, SAE 9088 (Joëlle L'Heureux, arbitre).

²⁴ *Rio Tinto Alcan, usine Alma c. Morency*, 2014 QCCS 4601, au par. 81 (accueille la requête en révision judiciaire et rejette le grief que l'arbitre de grief avait accueilli).

²⁵ *Charbonnier c. Stroms' Entreprises Ltd.*, D.T.E. 2008T-117, (C.R.T.) (Jean Paquette, commissaire) aux paragr. 75-77.

²⁶ *Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux c. Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke*, 2015 CanLII 60288 (T.A.) (André G. Lavoie, arbitre), au paragr. 295.

²⁷ *Hrab c. Restaurant La Savoie inc.*, D.T.E. 2016T-707, (T.A.T.) (Alain Turcotte, juge administratif) au paragr. 143, *Travailleuses et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, section locale 486 c. Supermarché Gilbert Tremblay inc.*, D.T.E. 2004T-920 (T.A.) (Michael Bendel, arbitre), aux pages 6-7 9; *Syndicat des employées et employés professionnels et du bureau, section locale 574 c. La Presse*, D.T.E. 2010T-29 (T.A.) (Nathalie Faucher, arbitre).

²⁸ *Nadler Danino*, au paragr. 81. Voir également : *Commission scolaire de la Rivière-du-Nord*, au paragr. 116.

²⁹ *McGill University Non-Academic Certified Association (M.U.N.A.C.A.) c. Université McGill*, [2006] R.J.D.T. 1797 (T.A.) (Jean-Pierre Lussier, arbitre).



³⁰ *Nadler Danino*, au paragr. 90.

³¹ *Travailleuses et travailleurs unis de l'alimentation et du commerce, section locale 501 c. Sobeys Québec inc.*, D.T.E. 2012T-771 (T.A.) (Noël Mallette, arbitre), au paragr. 215 (« **Sobeys** »), *Syndicat des travailleuses et des travailleurs des centres de la petite enfance de Montréal et de Laval c. CPE Luminou*, D.T.E. 2006T-582 (T.A.) (Noël Mallette, arbitre), *A c. L...B...*, 2007 QCCRT 0332 (Pierre Flageole, Bernard Marceau, André Michaud, commissaires), *Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce – tuac local 500 c. 9008-4062 Québec inc.*, 2010 CanLII 75172 (T.A.) (Claude Martin, arbitre).

³² *Nadler Danino*, au paragr. 91.

³³ *Syndicat des employées et employés de métier d'Hydro-Québec, section locale 1500 SCFP-FTQ c. Hydro-Québec*, D.T.E. 2008T-74 (T.A.) (Marc Gravel, arbitre), au paragr. 252.

³⁴ *Sobeys*, aux paragr. 214 et 216.

³⁵ *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph) c. Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières*, D.T.E. 2006T-209 (T.A.), (François Hamelin, arbitre), au paragr. 181.

³⁶ Article 81.20 LNT.

³⁷ Article 3, au paragr. 6 LNT.

³⁸ Article 123.7 LNT.

³⁹ *Durocher c. Commission des relations du travail*, 2015 QCCA 1384, au paragr. 119.

⁴⁰ Article 81.19 LNT.

⁴¹ *Rio Tinto Alcan, usine Alma c. Morency*, 2014 QCCS 4601, au paragr. 89 (accueille la requête en révision judiciaire et rejette le grief que l'arbitre de grief avait accueilli).

⁴² Article 46.

⁴³ Article 2087.

⁴⁴ Voir notamment à cet égard : *Alliance des professeuses et professeurs de Montréal c. Commission scolaire de Montréal*, 2014EXPT-1178 (T.A.) (Paul Charlebois, arbitre), au paragr. 123.

⁴⁵ *Gougeon c. Cheminées Sécurité Internationale ltée*, 2010 QCCRT 0120 (Arlette Berger, juge administratif), au paragr. 105.

⁴⁶ *Verreault c. Ancelormittal Canada inc.*, 2014 QCCRT 0009, au paragr. 194.

⁴⁷ *Carrier c. Mittal Canada inc.*, 2009 QCCRT 0533 (Mario Chaumont, juge administratif), aux paragr. 238-241.

⁴⁸ *Mercier c. Sherbrooke (ville de)*, 2015 QCCRT 0415 (Pierre Flageole, juge administratif).

⁴⁹ Voir a contrario : *Lopez c. Costco Wholesale Canada Ltd*, 2012 QCCRT 0491 (Esther Plante, juge administrative).

⁵⁰ *Goulet c. Coopérative de services à domicile Beauce-Nord*, 2012 QCCRT 0580 (Myriam Bédard, juge administratif), au paragr. 71 et ss. : exemple d'un comportement irréprochable de la part d'un employeur informé d'une situation problématique.

⁵¹ *Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec c. Ministère de la sécurité publique*, 2013 CanLII 23485 (T.A.) (Yvan Brodeur, arbitre).

⁵² *Syndicat de la fonction publique du Québec – unité ouvriers c. Québec (gouvernement du) (Ministère des transports)*, D.T.E. 2012T-50 (T.A.) (Claudette Ross, arbitre).

⁵³ *Gendron c. Agence de revenu du Québec*, 2015 QCCRT 0095 (Myriam Bédard, juge administratif), au paragr. 136.

⁵⁴ *Roberge c. Ville de Montréal, arrondissement Côte-des-Neiges – Notre-Dema-de-Grâce*, 2015 QCCRT 0158 (France Giroux, juge administrative), au paragr. 110.

⁵⁵ *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics*, RLRQ, c. A-2.1, article 88 et *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, article 40.

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ *M.D. c. Cégep A*, 2013 QCCA 4, aux paragr. 55 et ss., *M.R. c. Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval*, 2016 QCCA 156, au paragr. 53., *D.P. c. Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu*, 2013 QCCA 189, aux paragr. 56 et ss.

⁵⁸ *Ditomene c. Boulanger*, 2014 QCCA 2108.

⁵⁹ *Ditomene c. Boulanger*, 2014 QCCA 2108, au par. 30.

⁶⁰ *Teamsters Québec, section locale 1999 c. TST Overland Express*, D.T.E. 2012T-759 (Jean-François La Forge, arbitre).

⁶¹

⁶² *Boudreault c. D. Bertrand & Fils Inc.*, 2007 Canlii 4596 (T.A.) (Carol Girard, arbitre).

⁶³ *Syndicat des employées et employés de métier d'Hydro-Québec, section locale 1500 SCFP-FTQ c. Hydro-Québec*, D.T.E. 2008T-74 (T.A.) (Marc Gravel, arbitre), au paragr. 252.

⁶⁴ *Mercier c. Sherbrooke (ville de)*, 2015 QCCRT 0415 (Pierre Flageole, juge administratif), aux paragr. 147-152.

⁶⁵ *Syndicat de la fonction publique du Québec – unité ouvriers et Québec (Gouvernement du) (Ministère des Transports)*, D.T.E. 2012T-50 (Claudette Ross, arbitre) et *Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec c. Ministère de la sécurité publique*, 2013 CanLII 23485 (T.A.) (Yvan Brodeur, arbitre).

⁶⁶ Article 108.

⁶⁷

⁶⁸ *Tolley c. Centre Wanaki*, 2015 QCCRT 701 (Jean Paquette, juge administratif), aux paragr. 34-36, *Masson c. Magasins Wal-Mart Canada*, 2007 QCCRT 452 (Hélène Bédard, commissaire), aux paragr. 48 et ss.

⁶⁹ *Union des employés et employées de service, section locale 800 c. Les jardins du souvenir (les cimetières catholiques romains de l'archidiocèse de Gatineau)*, 2009 CanLII 84649 (T.A.) (Claude Martin, arbitre), au paragr.14, *Syndicat canadien de la fonction publique c. Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles*, D.T.E. 2006T-847 (T.A.) (Gilles Ferland, arbitre).

⁷⁰ *Alliance de la fonction publique du Canada c. Aéroports de Montréal*, D.T.E. 2008T-86 (T.A.), au paragr. 64.

⁷¹ *Abergel c. Sears Canada inc.*, 2012 QCCRT 0080 (commissaire Pierre Flageole).

⁷² *Syndicat international de travailleuses et travailleurs de la boulangerie, confiserie et du tabac, section locale 333 c. Sucre Lantic ltée (raffinerie de Montréal)*, D.T.E. 2007T-763 (T.A.) (Diane Fortier, arbitre), *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 4503 c. Ville de La Prairie*, AZ-5019707 (T.A.) (André Cournoyer, arbitre), *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2294 c. Ville de Châteauguay*, D.T.E. 2002T-1042 (Bernard Bastien, arbitre).



⁷³ *Syndicat canadien des communications de l'énergie et du papier, section locale 124 c. Servichem inc.*, 2008 CanLII 32333 (arbitre François Hamelin), *Syndicat des enseignantes et enseignants des Laurentides c. Commission scolaire des Laurentides*, SAE 8613 (T.A.) (2013) (Jean-François Laforge, arbitre), *Bangia c. Avoman*, 2016 QCTAT 7255 (Pierre Flageole, juge administratif). Elle a cependant été rejetée dans l'affaire : *Association professionnelle du personnel administratif inc. c. Commission scolaire de Montréal*, SAE 8868 (T.A.) (Maureen Flynn, arbitre).

⁷⁴ *Alliance des professionnelles et professionnels de la Ville de Québec c. Ville de Québec*, D.T.E. 2007T-289 (T.A.) (Pierre A. Fortin, arbitre).

⁷⁵ *Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal c. Ville de Montréal*, D.T.E. 2009T-72 (T.A.) (Fernand Morin, arbitre).

⁷⁶ *Commission scolaire des Hautes-Rivières c. Rondeau*, D.T.E. 2015T-683 (C.S.) (confirme la sentence arbitrale rendue par Claude Rondeau, arbitre).

⁷⁷ *Orantes Silva et al. c. 9009-1729 Québec inc.*, 2016 QCTAT 2155 (André St-Georges, juge administratif), au paragr. 159.