

Direction des bibliothèques

AVIS

Ce document a été numérisé par la Division de la gestion des documents et des archives de l'Université de Montréal.

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

NOTICE

This document was digitized by the Records Management & Archives Division of Université de Montréal.

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal

Le harcèlement psychologique au travail :
concepts-clés, sources de droit et réparations retenues
par la Commission des relations du travail et les tribunaux d'arbitrage

Par
Geneviève Pharand

École de relations industrielles

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
En vue de l'obtention du grade de M.Sc.
en Relations industrielles

Décembre 2008

© Geneviève Pharand, 2008



Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :

Le harcèlement psychologique au travail :
concepts-clés, sources de droit et réparations retenues
par la Commission des relations du travail et les tribunaux d'arbitrage

présenté par :

Geneviève Pharand

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Diane Veilleux
Présidente

Michel Coutu
Directeur de recherche

Vincent Rousseau
Membre du jury

RÉSUMÉ

Notre mémoire de maîtrise s'intéresse à la définition du harcèlement psychologique au travail, tel qu'énoncée à l'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail*. Nous voulons vérifier si la Commission des relations du travail (CRT) et les tribunaux d'arbitrage (TA), deux instances compétentes pour se saisir des recours contre le harcèlement psychologique, interprètent et appliquent de la même manière cette norme juridique. À cet effet, nous allons analyser la jurisprudence rendue par ces deux instances entre le 1^{er} juin 2004 et le 1^{er} juin 2008 afin de vérifier l'existence d'une différence dans le traitement des litiges sur différents éléments, soit les concepts-clés de la définition, les critères d'appréciation de la preuve, les sources de droit utilisées pour trancher le litige, les résultats des décisions, les réparations accordées lorsque le recours est accueilli et les motifs spécifiques de rejet des recours. Cette analyse se fait à titre exploratoire en ce qu'elle vise à vérifier l'existence d'une différence dans le traitement des litiges.

Nos résultats démontrent qu'il n'y a pas d'écart entre la CRT et les TA sur le nombre de recours accueilli ou rejeté et sur les sources de droit utilisées par les décideurs. Toutefois, notre analyse révèle qu'il y a un écart concernant les concepts-clés et les critères d'appréciation de la preuve majoritairement mentionnés par les décideurs, de même qu'en ce qui concerne les réparations accordées et les motifs de rejet des recours.

Mots-clés : *harcèlement psychologique au travail, Loi sur les normes du travail du Québec, définition du harcèlement psychologique, Commission des relations du travail, tribunaux d'arbitrage.*

ABSTRACT

Our master's thesis examines the definition of psychological harassment in the workplace as provided by section 81.18 of the *Act respecting Labour Standards*. We want to verify if the Labour relations Commission and the arbitration tribunals, two forums that have jurisdiction on psychological harassment complaints, interpret and apply in the same manner the same legal standard. To that effect, we will analyse the case law rendered by these two tribunals between June 1, 2004 and June 1, 2008 in order to determine if there exists a difference in the interpretation and the application of the definition based on different elements, such as key-concepts of the definition, proof assessment criteria, legal sources on which the decision is based, out-comes of the decisions, compensation measures when the complaint is granted and specific reasons when the complaint is rejected. Our study is carried out on a purely exploratory basis and is aimed at verifying the existence of a difference in the treatment of the complaints.

Our results show that there is no difference between the Commission and the arbitration tribunals on the number of complaints that are granted or rejected and on the legal sources used by the decision-makers. However, we found differences in key-concepts of the definition and proof assessment criteria mentioned by the decision-makers, in compensation measures ordered when the complaints are granted and reasons mentioned when rejecting the complaints.

Key-words: psychological harassment in the workplace, Act respecting the Labour Standards Act, psychological harassment definition, Commission des relations du travail, arbitration tribunals.

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Résumé	iii
Abstract	iv
Liste des figures	viii
Liste des tableaux.....	ix
Liste des sigles et abréviations.....	xi
Remerciements	xii
Introduction.....	1
1. La revue de la littérature	4
1.1 Introduction	4
1.2 Le harcèlement psychologique avant le 1 ^{er} juin 2004.....	15
1.2.1 Le contexte législatif et conventionnel.....	16
1.2.2 Le contexte jurisprudentiel	20
1.2.2.1 Le harcèlement discriminatoire	21
1.2.2.2 Le harcèlement psychologique	35
1.2.2.3 Les critères d'appréciation de la preuve.....	41
1.3 Le harcèlement psychologique depuis le 1 ^{er} juin 2004.....	44
1.3.1 Les dispositions de la loi	45
1.3.2 La doctrine sur le harcèlement psychologique	47
1.3.2.1 Les concepts-clés de la définition	47

1.3.2.2 Les critères d'appréciation de la preuve.....	54
2. La problématique.....	58
2.1 Le problème dans la réalité.....	58
2.2 Le problème dans la littérature.....	59
2.3 La question de recherche.....	61
2.4 La démarche théorique.....	63
3. Le modèle d'analyse de la recherche.....	65
3.1 Le modèle conceptuel et la proposition de recherche.....	65
3.2 Le modèle opératoire.....	67
4. La méthodologie.....	77
4.1 La structure de la preuve.....	77
4.2 L'échantillonnage.....	78
4.3 La méthode de collecte de données.....	80
4.4 L'instrument d'observation.....	81
4.5 La validité de la recherche.....	83
4.5.1 La validité de la mesure.....	84
4.5.2 La validité interne.....	85
4.5.3 La validité externe.....	86
4.6 Le plan d'analyse.....	87
5. Les résultats.....	90
5.1 Le profil global des décisions.....	90
5.2 L'analyse de contenu.....	91

5.2.1 Les tableaux schématiques.....	91
5.2.1.1 Le résultat des recours.....	92
5.2.1.2 La réparation accordée.....	93
5.2.1.3 Les motifs du rejet du recours.....	96
5.2.1.4 Les sources de droit utilisées.....	98
5.2.1.5 Les concepts-clés du harcèlement psychologique.....	101
5.2.1.6 Les critères d'appréciation de la preuve.....	109
5.2.1.7 Synthèse.....	114
5.2.2 L'analyse qualitative.....	117
5.2.2.1 Les décisions d'importance.....	117
5.2.2.2 La réparation accordée.....	127
5.2.2.3 Les motifs du rejet des recours.....	134
5.2.2.4 Les concepts-clés du harcèlement psychologique.....	140
5.2.2.5 Les critères d'appréciation de la preuve.....	157
5.2.2.6 Les cas particuliers.....	166
Conclusion.....	171
Bibliographie.....	176
Annexe 1 – Texte des articles 81.18 à 81.20 et 123.6 à 123.16 Lnt.....	xiii
Annexe 2 – Grille d'analyse.....	xvi

LISTE DES FIGURES

	Page
Figure 1 : Schéma des formes de violence.....	6
Figure 2 : Schéma de la violence organisationnelle.....	7
Figure 3 : Modèle conceptuel	65

LISTE DES TABLEAUX

	Page
Tableau I : Variable indépendante.....	67
Tableau II : Variable dépendante.....	68
Tableau III : Répartition des décisions.....	90
Tableau IV : Répartition totale des décisions.....	91
Tableau V : Résultat des recours	92
Tableau VI : Réparation accordée lorsque le recours est accueilli	94
Tableau VII : Motifs de rejet des recours	97
Tableau VIII : Sources de droit utilisées	98
Tableau IX : Sources de droit utilisées : législation autre que Lnt	99
Tableau X : Sources de droit utilisées : doctrine.....	100
Tableau XI : Sources de droit utilisées : jurisprudence.....	100
Tableau XII : Concepts-clés du harcèlement psychologique pour plusieurs agissements (CRT)	102
Tableau XIII : Concepts-clés du harcèlement psychologique pour un acte unique (CRT).....	103
Tableau XIV : Concepts-clés du harcèlement psychologique pour plusieurs agissements (TA)	104

Tableau XV : Concepts-clés du harcèlement psychologique pour un acte unique (TA).....	105
Tableau XVI : Comparaison des concepts-clés du harcèlement psychologique pour plusieurs agissements (CRT-TA).....	107
Tableau XVII : Comparaison des concepts-clés du harcèlement psychologique pour un acte unique (CRT-TA).....	108
Tableau XVIII : Critères d'appréciation de la preuve pour plusieurs agissements (CRT).....	109
Tableau XIX : Critères d'appréciation de la preuve pour un acte unique (CRT) .	110
Tableau XX : Critères d'appréciation de la preuve pour plusieurs agissements (TA).....	111
Tableau XXI : Critères d'appréciation de la preuve pour un acte unique (TA)..	112
Tableau XXII : Comparaison des critères d'appréciation de la preuve pour plusieurs agissements (CRT-TA).....	112
Tableau XXIII : Comparaison des critères d'appréciation de la preuve pour un acte unique (CRT-TA).....	113
Tableau XXIV : Montants accordés en dommages moraux et/ou punitifs.....	127

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

C.A.	Cour d'appel du Québec
C.D.P.D.J.	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
C.D.P.Q.	Commission des droits de la personne du Québec
C.R.T.	Commission des relations du travail du Québec
C.S.	Cour supérieure
C.T.	Commission du travail du Québec
D.T.E.	Droit du travail express
L.Q.	Lois du Québec
L.R.Q.	Lois refondues du Québec
QC AG	Conférence des arbitres du Québec
QCCA	Cour d'appel du Québec
QCCRT	Commission des relations du travail du Québec
QCCS	Cour supérieure du Québec
R.C.S.	Recueil des arrêts de la Cour suprême du Canada
R.J.Q.	Recueil de jurisprudence du Québec
R.R.A.	Recueil en responsabilité et assurance
T.A.	Tribunal d'arbitrage
T.D.P.Q. ou QC T.D.P.	Tribunal des droits de la personne du Québec

REMERCIEMENTS

Ce mémoire représente beaucoup pour moi. Il est la consécration de mon changement de carrière qui doit m'amener vers une pratique des relations de travail en entreprise.

Le chemin a été long et ardu, mais plusieurs personnes ont contribué à alléger ce fardeau. Tout d'abord, mon conjoint a su m'encourager et supporter notre famille pendant que je prenais ce temps sans salaire pour changer de carrière. Ensuite, mes enfants à qui j'ai enlevé des heures de plaisir pour finir mes travaux « parce que maman aussi est à l'école ». Je tiens aussi à souligner le soutien moral et financier de mes parents et de mes beaux-parents et je les remercie pour les heures de gardiennage. Sans ces personnes, toutes chères à mon cœur, je ne serais pas là où je suis maintenant.

Finalement, je dois mentionner mon directeur de recherche qui est monté au front plus souvent qu'autrement pour se battre pour ce mémoire. Je suis désolée d'avoir pris beaucoup de ton temps mais je suis toujours convaincue de la pertinence de mon sujet et de la valeur de mon mémoire pour la communauté juridique. Il fallait le faire, envers et contre tous. Merci.

Introduction

Le harcèlement psychologique au travail était un élément important de la réforme de la *Loi sur les normes du travail*¹ (ci-après « Lnt ») entreprise par le législateur québécois à la fin des années 1990. En effet, en 1999, le Ministère du travail commandait une étude analysant la problématique du harcèlement psychologique au travail² et créait un comité interministériel dont le mandat visait, entre autres, à formuler des recommandations afin d'éliminer ou de diminuer le harcèlement psychologique au travail et ses impacts sur les victimes³. Ce cheminement a conduit le gouvernement québécois, le 19 décembre 2002, à l'adoption de normes minimales de travail qui interdisent le harcèlement psychologique au travail. Ces dispositions, insérées dans la Lnt, sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2004.

La nouveauté des dispositions de la Lnt sur le harcèlement psychologique se traduit par une période d'incertitude quant à leur interprétation et leur application. Par exemple, quelle est l'étendue des droits prévus? Quelle est la nature de l'obligation faite à l'employeur? Comment les tribunaux interprètent-ils et appliquent-ils la définition du harcèlement psychologique au travail prévue à l'article 81.18 Lnt :

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.

¹ L.R.Q., c. N-1.1.

² Nicole MOREAU, *Violence ou harcèlement psychologique au travail? Problématique*, Québec, Ministère du Travail, Direction des études et des politiques, 1999 (ci-après « Moreau »).

³ *Rapport du comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2001, p. v (ci-après nommé « Rapport du comité »).

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. »

Dans le cadre du présent mémoire, nous porterons notre attention sur cette dernière question. Nous verrons que deux instances sont compétentes pour se saisir des litiges résultant de ces dispositions⁴, soit la Commission des relations du travail (ci-après « CRT »), pour les salariés non syndiqués, et les tribunaux d'arbitrage (ci-après « TA »), pour les salariés syndiqués. Dès lors, nous pouvons formuler notre question de recherche comme suit : y a-t-il une différence dans l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail, selon que nous analysons les décisions de la CRT et celles des TA, sur les éléments suivants : les concepts-clés de la définition, les critères d'appréciation de la preuve, le résultat de la décision, la réparation accordée, les motifs du rejet du recours et les sources de droit utilisées par les décideurs?

L'objectif de notre étude n'est pas de « juger » qui, de la CRT ou des TA, rend les « meilleures » décisions en matière d'harcèlement psychologique. Nous nous demanderons plutôt si les concepts-clés de la définition et les critères d'appréciation de la preuve, lorsqu'applicables, sont examinés par les deux instances, si les mêmes sources de droit sont utilisées pour trancher le litige et, selon l'instance saisie, si les résultats des décisions sont comparables, quelles réparations sont accordées lorsque le recours est accueilli et s'il existe des motifs spécifiques de rejet des recours. Il s'agit d'une étude exploratoire dans la mesure où notre objectif principal est de vérifier l'existence d'une différence dans le traitement des litiges en matière de harcèlement psychologique entre deux instances. La contribution de notre étude est donc, au premier titre, d'établir l'existence d'un phénomène plutôt que de tenter de l'expliquer.

⁴ Pour les fins de notre recherche, nous excluons les salariés nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique* et qui ne sont pas régis par une convention collective. Ces salariés doivent déposer une plainte à la Commission de la fonction publique : voir l'article 81.20, 3^e paragraphe de la Lnt.

Notre mémoire se divise en cinq chapitres. Dans le premier chapitre, nous présenterons la revue de la littérature antérieure et postérieure à l'entrée en vigueur des dispositions de la Lnt sur le harcèlement psychologique au travail. Ensuite, au chapitre 2, nous ferons état de notre problématique dans la réalité et dans la littérature puis nous présenterons la démarche théorique qui sous-tend notre recherche. Nous élaborerons notre modèle d'analyse au chapitre 3, en détaillant notre modèle conceptuel, notre proposition de recherche et notre modèle opératoire. Dans le chapitre 4, nous détaillerons la méthodologie qui sera employée pour faire notre recherche. Finalement, nous exposerons nos résultats au chapitre 5.

1 La revue de la littérature

1.1 Introduction

Selon les auteurs, la violence et le harcèlement sont de plus en plus présents dans les milieux de travail. En effet, l'augmentation de la violence dans la société et entre les groupes a des répercussions sur la violence entre les individus⁵. Et la violence entre les individus se répercute dans les milieux de travail. À ce propos, le Bureau international du travail, dans la troisième édition de son analyse sur la violence au travail, rapporte que la survenance et la gravité de la violence au travail sont en augmentation dans plusieurs pays depuis plusieurs années⁶.

Les auteurs suggèrent, comme éléments explicatifs de l'augmentation de la violence dans les milieux de travail, des changements tant dans les marchés que dans l'organisation même du travail.

Au niveau des marchés, le contexte est déterminé par la globalisation des échanges qui entraîne l'augmentation de la compétition avec des entreprises étrangères, un marché de produits qui change rapidement, la déréglementation, un capitalisme flexible, des ajustements structurels et l'augmentation de la productivité⁷. Ces changements dans les marchés exercent des pressions sur les entreprises qui doivent, elles aussi, s'ajuster pour y faire face.

Au niveau de l'organisation du travail, les entreprises ont dû, ces dernières années, réduire leurs effectifs, accroître la charge de travail des travailleurs

⁵ Chantal AUROUSSEAU (2000), « Les ancrages organisationnels, individuels et sociaux des violences hiérarchique et organisationnelle – vers une approche globale », *Pistes*, vol. 2, no. 2, p. 8 (ci-après « Arousseau »).

⁶ Duncan CHAPPELL et Vittorio DI MARTINO, *Violence at Work*, 3^e éd., Genève, Bureau International du travail, 2006, pp. 16-17 (ci-après nommé « BIT »).

⁷ Wim VANDEKERCKHOVE et M.S. Ronald COMMERS (2003), "Downward Workplace Mobbing: A Sign of the Times?", *Journal of Business Ethics*, vol. 45, p. 42 (ci-après « Vandekerckhove »).

restants, recourir davantage aux emplois atypiques et augmenter la productivité des travailleurs en exerçant de la pression sur eux.

« À cet égard, DiGiacomo souligne que « l'ampleur des changements survenus dans une organisation semble influencer sur le taux d'incidence des actes de violence en milieu de travail », les changements favorisant la violence parce qu'ils provoquent un accroissement de la frustration, du stress et des risques de perturbation affective. »⁸

Or, pour Chappel et DiMartino, « les liens qui existent entre stress et violence au travail ont déjà été largement démontrés »⁹. Ce ne sont donc pas les changements organisationnels eux-mêmes qui créent la violence, mais plutôt la manière inadéquate avec laquelle les travailleurs réagissent à ces changements¹⁰.

En effet, les nombreux changements ont amené les travailleurs à se questionner sur le sens du travail, ce qui a pour effet d'accroître leur stress, « si bien qu'il semble qu'un certain nombre de conditions susceptibles d'induire des incidents de violence psychologique au travail paraissent être présentes, à l'heure actuelle, dans les organisations. »¹¹

La violence psychologique au travail peut se manifester par différents comportements, comme l'intimidation, les menaces, les brimades et le harcèlement¹². Selon l'auteure Hirigoyen, le harcèlement découle toujours d'un conflit alors que tous les conflits ne dégèrent pas nécessairement en harcèlement¹³. Pour le Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au

⁸ Rapport du Comité, p. 23.

⁹ D. Chappel et V. DiMartino, La violence au travail, Genève, Bureau international du travail, 2000, cité dans Guy POIRIER et Robert L. RIVEST (2004), « Les nouvelles normes de protection en cas de harcèlement psychologique au travail : une approche moderne », *Développements récents en droit du travail*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc., p. 165 (ci-après « Poinier et Rivest »).

¹⁰ Vandekerckhove, p. 42.

¹¹ Moreau, p. 77.

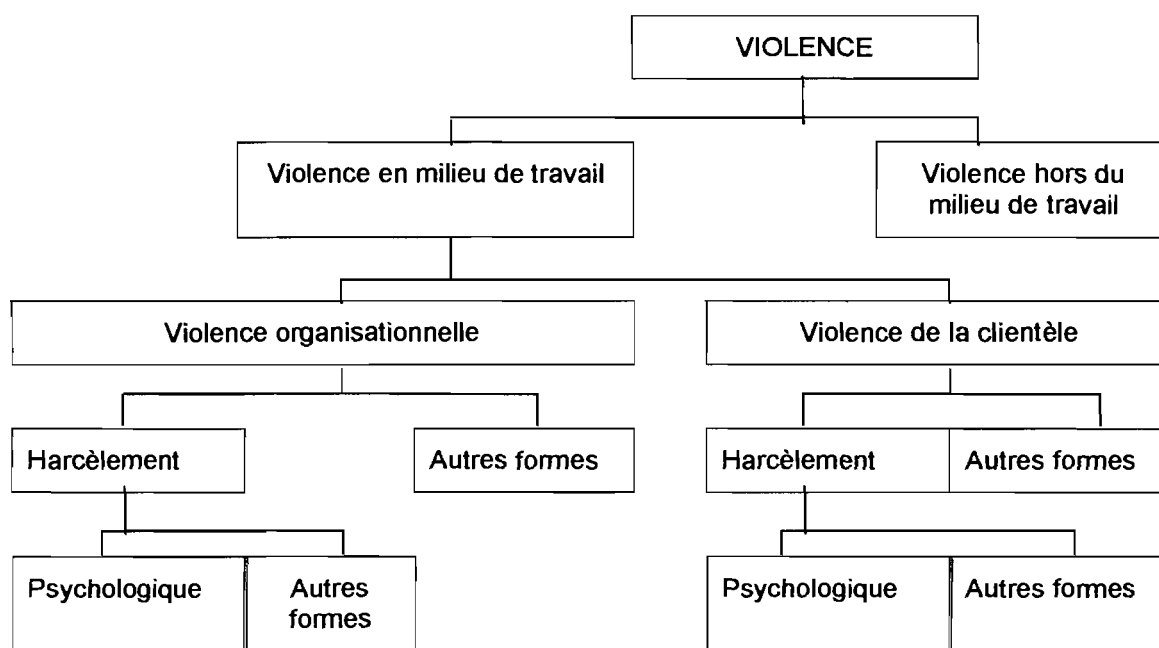
¹² Pour une liste des comportements physiques et psychologiques de la violence au travail, voir BIT, p. 7, la boîte 7.

¹³ Marie-France HIRIGOYEN, Le harcèlement moral, La violence perverse au quotidien, Paris, Syros, 1998, p. 89 (ci-après « Hirigoyen 1998 »).

travail, le harcèlement psychologique est un phénomène systémique étant tantôt la cause créant des difficultés dans un milieu de travail et tantôt la conséquence de l'organisation du travail¹⁴. En somme, cette violence en milieu de travail n'est pas un problème épisodique créé par des personnes « dérangées », “but a highly complex issue, rooted in wider economic, employment-relationship, organizational gender-role and cultural factors”¹⁵.

Les auteurs qui ont écrit sur le harcèlement psychologique au travail répertorient et utilisent une multitude de définitions et de termes pour décrire ce phénomène. Afin de pouvoir clairement établir les différents concepts en jeu, nous utiliserons un schéma qui se trouve dans le récent ouvrage de Julie Bourgault sur le harcèlement psychologique¹⁶ :

Figure 1
Schéma des formes de violence



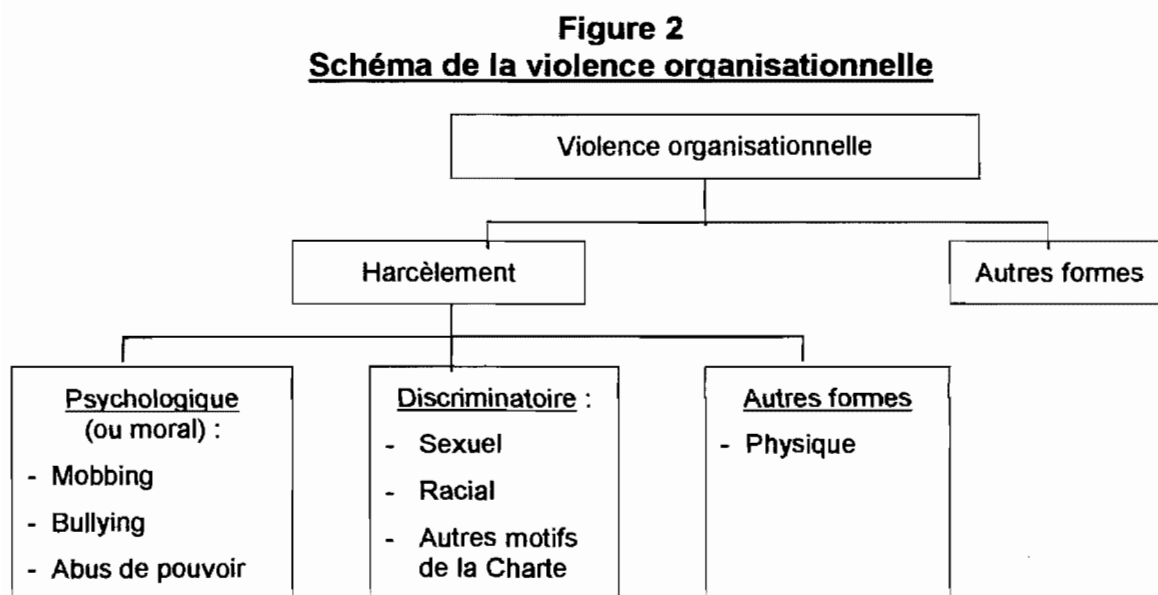
¹⁴ Rapport du Comité, p. 38.

¹⁵ BIT, p. vi.

¹⁶ Julie BOURGAULT, Le harcèlement psychologique au travail : les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes et leur intégration dans le régime légal préexistant, Montréal, Wilson & Lafleur, 2006, p. 38 (ci-après « Bourgault »).

La Figure 1 montre que la violence se retrouve soit en milieu de travail ou hors du milieu de travail. Si on s'en tient à la violence en milieu de travail, on s'aperçoit que la violence peut être interne, dite organisationnelle, ou externe, soit en provenance de la clientèle. La violence organisationnelle peut prendre différentes formes, soit du harcèlement ou d'autres formes. Le harcèlement peut être psychologique ou autre.

La revue de la doctrine sur le harcèlement nous permet de raffiner comme suit la branche du harcèlement sous la violence organisationnelle :



La Figure 2 détaille les formes que le harcèlement peut prendre en milieu de travail. Ainsi, en plus d'être psychologique, le harcèlement peut être discriminatoire ou autre, comme du harcèlement physique. Ce raffinement permet de mieux situer les termes que nous allons maintenant définir.

Tout d'abord, selon l'auteure Bourgault, l'expression « violence organisationnelle » a été introduite en l'an 2000 par l'auteure Chantal Arousseau qui cherchait à distinguer ce concept de celui du harcèlement. Selon elle, l'expression « violence

organisationnelle » est plus large puisqu'elle ne requiert pas l'élément de répétitivité qui vient nécessairement avec le concept de harcèlement¹⁷. Selon l'auteure Bourgault, le harcèlement est donc une forme de violence organisationnelle¹⁸.

La violence organisationnelle, dans les milieux de travail, concerne la plupart du temps deux individus qui se retrouvent dans une relation conflictuelle sans témoin direct¹⁹. Comme les comportements ouverts d'agressivité ne sont pas tolérés par la société et les milieux de travail, les manifestations agressives se transforment de comportements observables en des actions plus subtiles et moins repérables²⁰. La violence passe ainsi de physique à psychologique. Or, la violence psychologique est tout aussi dommageable, sinon plus, que la violence physique.

« Elle peut être source de stress, d'anxiété, de dépression, de baisse de l'estime de soi. Elle crée un sentiment d'incompétence, d'insatisfaction de la vie, de vulnérabilité et même de culpabilité. Les effets sur la santé sont même, parfois, tangibles : maux de tête, troubles de sommeil, désordres gastro-intestinaux, nausées, fatigue, etc. »²¹

En ce qui concerne le harcèlement en milieu de travail, il a été défini comme suit dans une décision du Tribunal des droits de la personne (ci-après « TDP ») :

« La conduite inacceptable s'appuie essentiellement sur une notion d'abus de confiance, d'abus de pouvoir ou d'autorité, exercé à l'encontre de la victime; le langage utilisé ou les gestes posés recherchent, consciemment ou non, le maintien de la victime dans une situation d'infériorité ou

¹⁷ Aurousseau, p. 8.

¹⁸ Bourgault, p. 37.

¹⁹ Jean-Pierre BRUN et Evelyn KEDL, Portrait et analyse de plaintes déposées pour harcèlement psychologique au travail à la Commission des normes du travail, Québec, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail, Université Laval, 2006, p. 14.

²⁰ CRAWFORD N. (1999), "Conundrums and Confusion in Organisations: The Etymology of the Word Bully", *International Journal of Manpower*, vol. 20 (1/2), 179-201, cité dans David WORNHAM (2003), "A Descriptive Investigation of Morality and Victimisation at Work", *Journal of Business Ethics*, vol. 45, p. 29.

²¹ Poirier et Rivest, p. 166.

d'ostracisme par rapport aux collègues de travail ou, plus globalement, au milieu de travail. »²²

La conduite harcelante peut se manifester de différentes manières. Elle peut comporter, entre autres, un caractère discriminatoire et/ou psychologique. Nous utilisons l'expression « et/ou » pour différencier le caractère discriminatoire du caractère psychologique du harcèlement parce que les deux catégories ne sont pas étanches. Il est possible que du harcèlement discriminatoire, tel le harcèlement sexuel, constitue également du harcèlement psychologique s'il répond aux autres critères de la définition que nous verrons plus loin.

Dans le cas du harcèlement discriminatoire, la conduite harcelante peut être définie comme suit :

« Une conduite se manifestant, entre autres, par des paroles ou des gestes répétés, à caractère vexatoire ou méprisant à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en rapport avec l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte. »²³

Pour que le harcèlement soit discriminatoire, il doit être lié à l'un des motifs de l'article 10 de la Charte, soit la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, 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.

C'est le harcèlement sexuel qui a éveillé la conscience des différents intervenants au phénomène du harcèlement en milieu de travail. Le harcèlement sexuel est la forme la plus connue de harcèlement. Bien qu'il ait été défini à plusieurs reprises par les tribunaux, on retient cette définition donnée par la Cour suprême en 1989 :

²² *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Québec (Procureur général)*, [1988] R.J.Q. 3397, 3418 (T.D.P.Q.).

²³ Rapport du Comité, p. 54.

« Sans chercher à fournir une définition exhaustive de cette expression, j'estime que le harcèlement sexuel en milieu de travail peut se définir de façon générale comme étant une conduite de nature sexuelle non sollicitée qui a un effet défavorable sur le milieu de travail ou qui a des conséquences préjudiciables en matière d'emploi pour les victimes du harcèlement. [...] Le harcèlement sexuel en milieu de travail est un abus de pouvoir tant économique que sexuel. Le harcèlement sexuel est une pratique dégradante, qui inflige un grave affront à la dignité des employés forcés de le subir. En imposant à un employé de faire face à des gestes sexuels importuns ou à des demandes sexuelles explicites, le harcèlement sexuel sur le lieu de travail est une atteinte à la dignité de la victime et à son respect de soi, à la fois comme employé et comme être humain. »²⁴

Le harcèlement racial est, quant à lui, basé sur la race, la couleur, l'origine ethnique ou nationale d'une personne²⁵.

Quant au harcèlement psychologique, qu'il soit nommé psychologique ou moral, il réfère, pour les fins des présentes, au même phénomène. Le harcèlement moral a été mis de l'avant par l'auteure Hirigoyen, qui le définit comme suit :

« [...] le harcèlement moral au travail se définit comme toute conduite abusive (geste, parole, comportement, attitude...) qui porte atteinte, par sa répétition ou sa systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'une personne, mettant en péril l'emploi de celle-ci ou dégradant le climat de travail. »²⁶

En ce qui concerne le harcèlement dit psychologique, il y a bien entendu la définition que le législateur québécois a retenue et imposée par le biais de l'article 81.18 Lnt. Mais nous tenons à souligner ici la définition du harcèlement psychologique retenue par le Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail :

²⁴ *Janzen c. Platy Enterprises Ltd.*, [1989] 1 R.C.S. 1252, p. 21 de la version électronique de Lexum.

²⁵ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU QUÉBEC, *Orientation de la Commission des droits de la personne du Québec face au harcèlement en milieu de travail*, 9 octobre 1987, résolution COM-292-7.5 cité dans Reine LAFOND et Jacques PROVENCHER, Le harcèlement psychologique, tout ce que l'employeur doit savoir, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc., 2004, p. 8 (ci-après « Lafond et Provencher »).

²⁶ Hirigoyen 1998, p. 55; Marie-France HIRIGOYEN, Malaise dans le travail : harcèlement moral, démêler le vrai du faux, Paris, Syros, 2001, p. 13 (ci-après « Hirigoyen 2001 »).

« Une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes généralement répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité, à l'intégrité psychologique ou physique de la personne ou de nature à compromettre un droit, à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables, une mise à pied, un congédiement ou une démission forcée.

Un seul acte grave qui engendre un effet nocif peut aussi être considéré comme du harcèlement. »²⁷

Le harcèlement psychologique peut se manifester sous plusieurs formes. En général, les auteurs retiennent trois formes principales :

1. le « *mobbing* » : expression définie par Heinz Leymann comme suit :

« [...] une situation communicative qui menace d'infliger à l'individu de graves dommages, psychiques et physiques. Le *mobbing* est un processus de destruction; il est constitué d'agissements hostiles qui, pris isolément, pourraient sembler anodins, mais dont la répétition constante a des effets pernicieux. [...] Le concept de *mobbing* définit l'enchaînement, sur une assez longue période, de propos et d'agissements hostiles, exprimés ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une tierce personne (la cible). »²⁸

En général, le « *mobbing* » est employé pour décrire une forme de harcèlement collectif sur une victime.

2. Le « *bullying* »: réfère à des « tentatives, conduites par des collègues de travail et des supérieurs hiérarchiques, pour jeter le discrédit sur une personne par de fausses allégations d'incompétence, fausses allégations d'actes criminels, dénonciations, etc. »²⁹. Le « *bullying* » comporte donc un élément de fausseté, de persécution, visant à discréditer la victime. Certains auteurs font une distinction entre le « *mobbing* » et le « *bullying* ».

²⁷ Rapport du Comité, p. 13.

²⁸ Heinz LEYMAN, Mobbing - La persécution au travail, Paris, Éditions du Seuil, 1996, pp. 26-27 (ci-après « Leymann »).

²⁹ Francine LAMY (2000), « Comment contrer le harcèlement et la violence psychologique au travail », *Options CEQ*, vol. 19, p. 121 (ci-après « Lamy 2000 »).

Or, selon le Bureau international du travail, cette distinction est de moins en moins pertinente puisque, “even if a distinction was accepted, the psychological processes – and the considerable impact on the recipient involved – appear to be the same.”³⁰

3. L'abus de pouvoir : l'auteur Jean-Maurice Cantin, dans son ouvrage sur le sujet, définit ainsi cette forme de harcèlement :

« Le concept d'abus d'autorité peut néanmoins être défini en fonction des caractéristiques essentielles suivantes :

- un exercice de l'autorité;
- un exercice de façon indue;
- une conduite qu'une personne sait ou aurait dû savoir importune;
- une intention de compromettre l'emploi d'un employé, de nuire à son rendement au travail, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de quelque façon que ce soit dans sa carrière.

L'exercice de l'autorité implique qu'une des parties est en autorité et que l'autre est son subalterne. L'exercice de l'autorité est l'exercice d'un pouvoir propre à celui qui détient un poste supérieur. C'est la façon d'exercer ce pouvoir qui peut entraîner un abus. L'abus du pouvoir devient alors une forme de harcèlement. Par exercice de l'autorité « de façon indue », il faut entendre l'exercice de l'autorité qui est soit inapproprié, discriminatoire, menaçant, intimidant, offensant, désobligeant, abusif, déraisonnable, débilitant, malicieux, insultant, injuriant, inexplicable, inéquitable, inacceptable. »³¹

L'abus de pouvoir, ou d'autorité, nécessite donc la présence de trois conditions : un harceleur en position d'autorité; l'utilisation de cette position pour privilégier ses propres besoins et ce, au détriment d'un subalterne.

Bien que certains soient d'avis que le harcèlement psychologique constitue un abus d'autorité en tout temps, la majorité des auteurs sont d'avis que l'abus

³⁰ BIT, p. 22

³¹ Jean-Maurice CANTIN, L'abus d'autorité au travail: une forme de harcèlement, Scarborough, Carswell, 2000, pp. 15-16.

d'autorité constitue en fait une forme de harcèlement psychologique³². En effet, il ressort de la définition de l'abus de pouvoir et de ses conditions de présence que cette forme de harcèlement a un sens plus restreint que celui du harcèlement psychologique. L'abus de pouvoir ne vise que les situations de harcèlement vertical et, dans les conditions mentionnées, ne peut en aucun cas s'appliquer à des incidents de harcèlement entre collègues, comme c'est aussi le cas du harcèlement psychologique.

Nous ne pouvons terminer sans décrire brièvement certains incidents qui, de prime abord, ne constituent pas, selon les auteurs, du harcèlement psychologique:

- Le stress : selon l'auteure Hirigoyen, le harcèlement moral va beaucoup plus loin que du simple stress au travail. En effet, suite à une phase de stress, la victime de harcèlement commence à percevoir la malveillance à son égard. Dès lors, les conséquences sur elle sont beaucoup plus graves³³.
- Un conflit nommé : le conflit se distingue du harcèlement en ce que, dans un conflit, les reproches sont généralement nommés, la guerre est ouverte. Selon l'auteure Hirigoyen, il y a une « égalité théorique des protagonistes ». Toutefois, le conflit qui tarde à se résoudre peut devenir souterrain et passer vers des procédés de harcèlement³⁴.
- Les droits de direction : l'exercice normal des droits de direction de l'employeur, dans le cadre habituel des relations de travail, ne peut en soi être considéré comme du harcèlement psychologique. En effet, le lien de subordination juridique dans lequel se trouve le salarié par rapport à l'employeur implique un certain nombre de contraintes, telles le droit pour l'employeur de surveiller ses salariés, de leur imposer des mesures disciplinaires et ultimement de les congédier. Ces droits de direction ne

³² Voir entre autres : Bourgault, pp. 68-69; Lafond et Provencher, pp. 9-10 et Poirier et Rivest, pp. 208-209.

³³ Hirigoyen 2001, pp. 15-16.

³⁴ Id., pp. 19-20.

doivent toutefois pas être exercés d'une manière arbitraire, discriminatoire ou abusive³⁵.

Selon l'auteure Hirigoyen,

« Bien que le harcèlement au travail soit un phénomène aussi vieux que le travail lui-même, c'est seulement au début de cette décennie qu'il a été vraiment identifié comme un phénomène détruisant l'ambiance au travail, diminuant la productivité, mais aussi favorisant l'absentéisme par les dégâts psychologiques qu'il entraîne. »³⁶

Ainsi, depuis les années 1990, de plus en plus de chercheurs et d'auteurs se sont penchés sur le phénomène du harcèlement psychologique au travail afin de sensibiliser les différents milieux aux effets dévastateurs de cette forme de violence. Les gouvernements de différents pays se sont également penchés sur le sujet dans le but d'éliminer le harcèlement psychologique des milieux de travail ou, à tout le moins, d'offrir un recours aux victimes de harcèlement pour qu'elles puissent le dénoncer, le faire cesser et obtenir réparation. Outre le Québec, c'est le cas, notamment, en France et en Belgique.

En Belgique, c'est le 11 juin 2002 que le législateur a intégré un ensemble de dispositions relatives à la violence et au harcèlement à la *Loi relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail*³⁷. Ces nouvelles dispositions, entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2002, prévoient entre autres la définition du harcèlement moral à l'article 32 ter :

« [...] les conduites abusives et répétées de toute origine, externe ou interne à l'entreprise ou l'institution, qui se manifestent notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes et des écrits unilatéraux, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle le présent chapitre est d'application, lors de l'exécution

³⁵ Bourgault, pp. 81 à 85.

³⁶ Hirigoyen 1998, p. 55.

³⁷ 1996-08-04/00 modifiée par la *Loi relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail*, L 2002-06-11/31, 01-07-2002.

de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. »

En France, le *Code du travail français* a été modifié le 17 janvier 2002 par l'ajout, entre autres, de l'article L.122-49 qui stipule ce qui suit :

« Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. »³⁸

Dans son mémoire de maîtrise, Cathy Paola Wiss fait une analyse comparative des dispositions interdisant le harcèlement moral/psychologique de la législation française et québécoise³⁹. Elle conclut que, bien que différentes, les dispositions des deux lois permettent de réaliser les objectifs pour lesquels elles ont été adoptées par les législateurs français et québécois.

Dans les deux prochaines parties, afin de situer et d'établir l'état du droit sur le harcèlement psychologique, nous aborderons l'état du droit antérieur au 1^{er} juin 2004 (1.2) puis l'état du droit postérieur au 1^{er} juin 2004 (1.3).

1.2 Le harcèlement psychologique avant le 1^{er} juin 2004

Pour bien comprendre la portée des amendements à la Lnt entrés en vigueur en 2004, il nous faut d'abord établir l'état antérieur du droit. Le harcèlement discriminatoire était en effet déjà interdit par les Chartes. L'interprétation donnée au harcèlement discriminatoire, surtout par la Cour suprême du Canada, a fortement influencé la rédaction même de l'article 81.18 Lnt. Par ailleurs, en ce qui

³⁸ Loi no 2002-73.

³⁹ Cathy Paola WISS, Le harcèlement psychologique/moral au travail: comparaison France Québec, Mémoire de maîtrise déposé à la Faculté des études supérieures de l'Université de Montréal, 2006.

a trait aux syndiqués, une jurisprudence s'était déjà développée quant au harcèlement psychologique, initiative des tribunaux d'arbitrage.

Ainsi, dans la présente partie, nous aborderons les deux points suivants : le contexte législatif et conventionnel (1.2.1) et le contexte jurisprudentiel (1.2.2).

1.2.1 Le contexte législatif et conventionnel

Antérieurement au 1^{er} juin 2004, les victimes de harcèlement psychologique bénéficiaient d'une protection générale offerte par certaines lois et/ou par les conventions collectives qui offraient des recours généraux. Parmi les lois concernées, nous nous arrêterons dans la présente section sur la *Charte des droits et libertés de la personne*⁴⁰ (ci-après « **Charte** »), sur le *Code civil du Québec*⁴¹ (ci-après « **CcQ** ») et sur la Lnt.

En ce qui concerne la Charte, son article 10.1, toujours en vigueur, protège du harcèlement dit discriminatoire, soit du harcèlement basé sur l'un des motifs de discrimination interdits par l'article 10 de la Charte :

« 10. Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge [...], 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.

10.1 Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10. »

Si le harcèlement psychologique est lié à l'un de ces motifs, la victime peut déposer une plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) afin d'obtenir la cessation du harcèlement et la réparation du

⁴⁰ L.R.Q., c. C-12.

⁴¹ L.Q. 1991, c. 64.

préjudice⁴². S'il y a lieu, la CDPDJ peut s'adresser au Tribunal des droits de la personne (TDP) pour qu'il soit mis fin au litige.

Si le harcèlement psychologique n'est pas lié à l'un de ces motifs, il ne peut être dit discriminatoire. Toutefois, il peut affecter les droits à la dignité, à l'intégrité, à l'honneur et à la réputation de la victime, ces droits étant par ailleurs protégés par la Charte :

« 1. Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.

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

46. Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. »

L'atteinte illicite à ces droits par du harcèlement psychologique permet à la victime d'intenter un recours devant les tribunaux de droit commun afin d'obtenir la cessation de cette atteinte et la réparation du préjudice moral ou matériel qui en a résulté. La victime peut également demander et obtenir des dommages-intérêts punitifs si elle réussit à démontrer que l'atteinte, en plus d'être illicite, est intentionnelle⁴³.

Quant au CcQ, il protège lui aussi l'intégrité et la réputation des personnes :

« 3. Toute personne est titulaire de droits de la personnalité, tels le droit à la vie, à l'inviolabilité et à l'intégrité de sa personne, au respect de son nom, de sa réputation et de sa vie privée.

10. Toute personne est inviolable et a droit à son intégrité. [...]

35. Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée. Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci y consente ou sans que la loi l'autorise. »

⁴² Article 74 de la Charte.

⁴³ Article 49 de la Charte.

Le CcQ oblige également l'employeur à prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié :

« 2087. L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié. »

Dans ce cadre, le salarié victime de harcèlement peut poursuivre directement l'agresseur en responsabilité civile afin d'obtenir des dommages-intérêts compensatoires⁴⁴. Il peut également poursuivre l'employeur à titre de commettant de l'agresseur⁴⁵ ou pour rupture de contrat de travail⁴⁶. Ces recours s'exercent devant les tribunaux de droit commun.

Finalement, toujours antérieurement au 1^{er} juin 2004, le salarié non syndiqué victime de harcèlement psychologique pouvait, en vertu de la Lnt, faire valoir ses droits en cas de congédiement via l'article 124 Lnt :

« 124. Le salarié qui justifie de deux ans de service continu dans une même entreprise et qui croit avoir été congédié sans une cause juste et suffisante peut soumettre sa plainte par écrit à la Commission des normes du travail [...] dans les 45 jours de son congédiement [...]. »

Ainsi, pour le salarié qui justifie de deux années de service continu auprès de son employeur, un recours possible est le dépôt d'une plainte en congédiement sans cause juste et suffisante dans laquelle il allègue avoir été victime d'un congédiement déguisé⁴⁷. En effet,

« Le salarié épuisé, abattu et sans ressource quitte l'entreprise et invoque alors que la dégradation de son milieu de travail constitue dans les faits un congédiement injustifié. Ainsi l'abus d'autorité, les remarques désobligeantes du supérieur devant ses collègues, ses gestes offensants et

⁴⁴ Article 1457 CcQ. Par exemple, *Darke c. Moullas*, [1999] R.R.A. 527 (C.S.).

⁴⁵ Article 1463 CcQ.

⁴⁶ *Drolet c. Charron*, D.T.E. 2003T-1018 (C.S.); appel accueilli en partie 2005 QCCA 430.

⁴⁷ Par exemple, *Bourgouin c. Alza Canada*, D.T.E. 2003T-67 (C.T.) et *Brisson c. Liquidation choc Inc./La Différence*, D.T.E. 2003T-347 (C.R.T.).

une pratique de gestion du personnel portant atteinte à sa dignité constituent un harcèlement inacceptable constituant une forme de congédiement déguisé. »⁴⁸

Dans ce cadre, la CRT exerce les pouvoirs de réparation prévus à l'article 128

Lnt :

« 128. Si la Commission des relations du travail juge que le salarié a été congédié sans cause juste et suffisante, elle peut :

1. ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié;
2. ordonner à l'employeur de payer au salarié une indemnité jusqu'à un maximum équivalant au salaire qu'il aurait normalement gagné s'il n'avait pas été congédié;
3. rendre toute autre décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire. [...] »

Pour les salariés syndiqués, certaines conventions collectives permettent aux arbitres, même avant l'adoption des dispositions spécifiques interdisant le harcèlement psychologique, de se saisir de griefs sur le sujet. En effet, la compétence des arbitres se fonde alors soit sur des clauses de portée générale (dispositions relatives au règlement définitif des litiges, les buts de la convention collective, l'obligation de traiter les salariés avec justice et équité, l'interdiction de discrimination, etc.), soit sur des clauses de portée spécifique (clauses de santé et sécurité au travail, clauses sur le harcèlement psychologique). Le salarié syndiqué victime de harcèlement psychologique doit donc déposer un grief pour réclamer la cessation de l'atteinte à ses droits prévus à la convention collective.

Dans ce cadre, l'arbitre détient les pouvoirs de réparation prévus à l'article 100.12 du *Code du travail*⁴⁹ :

« 100.12 Dans l'exercice de ses fonctions l'arbitre peut :

- a) interpréter et appliquer une loi ou un règlement dans la mesure où il est nécessaire de le faire pour décider d'un grief;

⁴⁸ Poirier et Rivest, p. 186.

⁴⁹ L.R.Q., c. C-27 (ci-après « C.t. »).

- b) fixer les modalités de remboursement d'une somme qu'un employeur a versée en trop à un salarié;
- c) ordonner le paiement d'un intérêt [...];
- d) fixer, à la demande d'une partie, le montant dû en vertu d'une sentence qu'il a rendue;
- e) corriger en tout temps une décision entachée d'erreur d'écriture ou de calcul, ou de quelque autre erreur matérielle;
- f) en matière disciplinaire, confirmer, modifier ou annuler la décision de l'employeur et, le cas échéant, y substituer la décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire. [...]
- g) rendre toute autre décision, y compris une ordonnance provisoire, propre à sauvegarder les droits des parties. »

Ceci complète le survol du contexte législatif et conventionnel québécois en vigueur avant le 1^{er} juin 2004. Dans la prochaine section, nous nous arrêterons sur certaines décisions rendues avant le 1^{er} juin 2004 qui pourront avoir une influence sur l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail.

1.2.2 Le contexte jurisprudentiel

La définition du harcèlement psychologique au travail retenue par le législateur québécois s'est grandement inspirée de la définition et des concepts importants du harcèlement sexuel en milieu de travail⁵⁰. Les concepts-clés introduits par l'article 81.18 Lnt renvoient donc à des notions qui sont présentes dans la jurisprudence antérieure, en particulier celle relative au harcèlement discriminatoire. De plus, les tribunaux d'arbitrage avaient déjà commencé à développer une jurisprudence sur le harcèlement psychologique. C'est pourquoi il est utile de revoir cette jurisprudence dans le cadre du présent mémoire. Nous avons donc choisi d'illustrer les concepts à l'aide de quelques décisions que nous estimons marquantes.

⁵⁰ Bourgault, p. 39.

La jurisprudence sera tout d'abord revue en fonction du harcèlement discriminatoire (1.2.2.1), puis du harcèlement psychologique (1.2.2.2) et enfin, en fonction de certains critères d'appréciation de la preuve (1.2.2.3).

1.2.2.1 Le harcèlement discriminatoire

Dans ce qui suit, après un bref exposé sur l'arrêt *Janzen* de la Cour suprême, nous passerons en revue les décisions antérieures au 1^{er} juin 2004 que nous avons jugées marquantes. Ces décisions ont été rendues par les tribunaux supérieurs, le TDP et la CRT. Nous les verrons à partir des concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique au travail, soit la conduite vexatoire; les comportements, paroles, actes ou gestes répétés; le caractère hostile ou non désiré de la conduite; l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique; le milieu de travail néfaste; la conduite unique grave et l'effet nocif continu.

➤ L'arrêt *Janzen c. Platy Enterprises Ltd.*

Tel que mentionné plus haut, c'est le harcèlement sexuel qui a éveillé la conscience des milieux de travail au phénomène du harcèlement. Le harcèlement sexuel a été défini par la Cour suprême dans l'arrêt *Janzen c. Platy Enterprises Ltd.*⁵¹. Dans cette affaire, la Cour devait déterminer si le harcèlement sexuel en milieu de travail constituait de la discrimination fondée sur le sexe et donc du harcèlement interdit par la *Loi sur les droits de la personne* du Manitoba.

Les faits à l'origine de cet arrêt sont les suivants. Janzen et Govereau sont serveuses dans un restaurant de l'entreprise Platy Enterprises Ltd. Le cuisinier les harcèle sexuellement à plusieurs reprises. Elles avisent le gérant, et le cuisinier

⁵¹ Précité, note 24.

cesse ses agissements. Par contre, il rend le milieu de travail difficile en adoptant différents comportements avec les deux serveuses. Une démissionne et l'autre est congédiée. Elles déposent une plainte à la Commission des droits de la personne du Manitoba dans laquelle elles allèguent avoir été victime de harcèlement sexuel. L'arbitre conclut qu'elles ont effectivement été victime de harcèlement sexuel et donc de discrimination fondée sur le sexe. Il leur accorde des dommages-intérêts et des dommages exemplaires et il retient la responsabilité conjointe du cuisinier et de l'entreprise. La Cour du Banc de la Reine confirme l'essentiel de la décision de l'arbitre mais la Cour d'appel infirme le tout en concluant que le harcèlement sexuel n'est pas de la discrimination fondée sur le sexe et que l'employeur ne peut être tenu responsable des actes de harcèlement de son cuisinier. La Cour suprême accueille le pourvoi et conclut que le harcèlement sexuel est une forme de discrimination fondée sur le sexe.

À cette occasion, la Cour définit le harcèlement sexuel⁵². Certains éléments ressortent de cette définition : une conduite non sollicitée qui a un effet défavorable sur le milieu de travail ou des conséquences préjudiciables en matière d'emploi et qui porte atteinte à la dignité. Les tribunaux, à partir de ces éléments, ont déterminé les concepts importants en matière de harcèlement discriminatoire, soit le caractère vexatoire et non désiré de la conduite et l'effet continu dans le temps par la répétition ou par la gravité de la conduite⁵³.

⁵² Voir p. 10 du présent mémoire.

⁵³ Voir par exemple la décision *C.D.P. c. Dhawan*, 1995 IIJCan 11 (QC T.D.P.); pourvoi en Cour d'appel rejeté avec dissidence, 2000 CanLII 11031 (QC C.A.); autorisation de pourvoi en Cour suprême refusée. Voir les auteurs suivants : Pierre DOUVILLE, « Harcèlement sexuel: les sanctions », dans Denis et Benoît Pelletier (dir.), *Relations d'emploi et droits de la personne: évolutions et tensions*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc., 1994; Louise LANGEVIN (1997), « Le harcèlement sexuel au travail: l'impact de la décision *Béliveau St-Jacques* », 9 R.F.D. 17; Louise LANGEVIN (1995), « Responsabilité extracontractuelle et harcèlement sexuel: le modèle d'évaluation peut-il être neutre? », 36 C. de D. 99; Katherine LIPPEL et Diane DEMERS (2000), « Le harcèlement sexuel au travail: la rencontre du droit de la santé au travail et des droits de la personne », 12 R.F.D. 32.

Nous allons maintenant passer en revue la jurisprudence sur le harcèlement discriminatoire en fonction des concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique au travail.

➤ La conduite vexatoire

Il découle de l'arrêt *Janzen* que le caractère vexatoire de la conduite est un élément important de la notion de harcèlement discriminatoire. Le Tribunal des droits de la personne l'a souligné dans la décision *C.D.P. c. Dhawan*⁵⁴. Dans cette affaire, la plaignante travaille comme secrétaire à temps partiel sous la direction du défendeur. Dans sa plainte pour discrimination et harcèlement sexuel, la plaignante allègue que le défendeur lui a tenu des propos à connotation sexuelle, qu'il criait et lançait des objets. Le défendeur nie tout. Dans son analyse, le TDP mentionne que la preuve du harcèlement sexuel requiert l'existence de deux paramètres essentiels : la démonstration du caractère vexatoire de la conduite et de l'effet continu dans le temps. Quant au caractère vexatoire, le Tribunal mentionne ce qui suit :

« Ainsi les éléments soumis par la victime pour établir le caractère vexatoire de la conduite à connotation sexuelle doivent être interprétés avec souplesse. Elle pourra généralement se décharger de son fardeau en démontrant quels ont été les gestes du défendeur ainsi que les conséquences pour elle de ces gestes, de même que le fait que le défendeur savait, à la lumière de son attitude ou de son comportement, particulièrement au plan de l'agressivité ou des menaces, que sa conduite était socialement inacceptable. »⁵⁵

En l'espèce, le TDP considère le témoignage de la plaignante crédible et conclut que le défendeur a tenu des propos et fait des gestes qui ont porté atteinte aux droits de la plaignante à l'intégrité, à la dignité, à la réputation et à la vie privée. Le tribunal accorde des dommages moraux seulement, les dommages exemplaires n'ayant pas été réclamés par la plaignante. La Cour d'appel confirme, malgré la

⁵⁴ Id.

⁵⁵ Id., p. 10.

dissidence du juge Beaugard, la décision du TDP en considérant le comportement répétitif de Dhawan.

En matière de harcèlement et de discrimination sexuelle, le TDP a également conclu à une conduite vexatoire dans la décision *C.D.P.D.J. Lorrain c. Cormier*⁵⁶. Dans cette affaire, la plaignante est embauchée comme gérante d'un Club de curling. Le défendeur entretient la glace au même endroit. Pendant six mois, il harcèle sexuellement la plaignante en lui tenant des propos vexatoires de nature sexuelle. À l'audition, le défendeur s'excuse et confesse partiellement jugement. Le TDP entend la cause pour la différence entre les dommages réclamés par la plaignante et ceux admis par le défendeur. Sur le fond, le TDP s'exprime ainsi :

« Il ne fait pas de doute en l'espèce que le comportement auquel Léonard Cormier s'est livré à l'égard de Julie Lorrain sur une période de six mois constitue du harcèlement sexuel. Le caractère non désiré des gestes et propos du défendeur lui a été maintes fois rappelé par madame Lorrain. En dépit d'une fin de non-recevoir à ses avances et à ses désirs, Léonard Cormier a perpétué ce comportement pendant six mois. Deux paramètres de la notion de harcèlement sexuel se retrouvent donc ici, soit le caractère vexatoire et non désiré de la conduite du défendeur et son effet continu dans le temps. »⁵⁷

Le TDP condamne le défendeur au paiement de dommages moraux et exemplaires.

Par contre, dans la décision *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Groupe Agrinet*⁵⁸, le TDP conclut qu'il n'y a pas eu de harcèlement sexuel. En effet, dans cette affaire, la plaignante est embauchée comme représentante. Elle allègue avoir été harcelée sexuellement par les deux propriétaires de l'entreprise. Or, la preuve, selon le TDP, n'a pas démontré que les propos étaient vexatoires. Ils ont été tenus, entre autres, dans le cadre d'une

⁵⁶ 2000 IIJCan 10 (QC T.D.P.).

⁵⁷ *Id.*, par. 76.

⁵⁸ 2003 IIJCan 43256 (QC T.D.P.).

conversation initiée et alimentée par la plaignante. Dans ce cas, le TDP rejette la plainte.

La Cour supérieure a conclu elle aussi à conduite vexatoire dans la décision *Drolet c. Charron*⁵⁹. Dans cette affaire, les deux parties sont associées dans une société de consultation. À partir de juillet 1999, le comportement de Charron change : il devient intransigeant et irrespectueux envers Drolet. Celle-ci tombe malade : épuisement professionnel puis dépression. Charron lui intime l'ordre de reprendre le travail immédiatement sinon l'association entre eux sera finie. Drolet se considère dès lors congédiée et dépose, en Cour supérieure, une action en dommages-intérêts pour rupture du contrat de travail. La Cour supérieure conclut qu'il y a eu rupture du contrat et accorde un délai de congé. De plus, la Cour supérieure conclut que Charron a eu un comportement agressif et méprisant et qu'il a tenu des propos vexants et blessants. Son attitude a ainsi porté atteinte à la dignité de Drolet. Elle a donc été victime de harcèlement psychologique pendant plusieurs mois. La Cour supérieure conclut finalement que Charron a agi avec une volonté de nuire à Drolet et, par conséquent, elle octroie des dommages exemplaires en vertu de l'article 49 de la Charte.

En appel, la Cour d'appel confirme la décision de la Cour supérieure sur les dommages moraux et exemplaires qu'elle a octroyés. Toutefois, la Cour d'appel renverse la décision sur le délai de congé puisqu'il s'agit en fait d'un contrat de société et non d'un contrat de travail. Aucun délai de congé n'était dû à Drolet.

Finalement, la CRT a vu une conduite vexatoire dans les agissements d'un patron dans la décision *Ranger c. Clinique chiropratique St-Eustache*⁶⁰. Dans cette affaire, Ranger dépose deux plaintes pour congédiement. Ses relations sont difficiles avec son patron, Denis Rose, qui la harcèle et la menace. À son retour

⁵⁹ Précitée, note 46. La Cour d'appel a annulé le délai de congé, réduit la part dans la société et condamné Charron seulement à payer les dommages moraux et exemplaires.

⁶⁰ 2003 QCCRT 0533.

d'un congé de maladie pour dépression, Rose est encore plus intransigeant à son endroit. Sa conduite, qui sera jugée vexatoire par la commissaire Verdone, est décrite comme suit :

« Par ailleurs, l'ensemble de la preuve démontre que Denis Rose se comporte, à plusieurs occasions, de façon arrogante, brusque et méprisante envers la plaignante. Il émet des propos négatifs même vulgaires à son égard. Il utilise un ton élevé et agressif. Il devient pointilleux et intransigeant. »⁶¹

La CRT, après analyse de la preuve, conclut que des problèmes extrinsèques au travail (entre Denis Rose et le mari de Ranger) ont contaminé leur relation professionnelle. La plaignante a été l'objet d'un congédiement déguisé :

« La plaignante démontre largement l'existence d'une situation ne lui laissant d'autre choix que de déposer une plainte selon l'article 124 de la loi à la fin novembre 2001, croyant faire l'objet d'un congédiement, et de quitter enfin son emploi à la fin janvier 2002. En effet, la conduite vexatoire, abusive et déraisonnable de Denis Rose entraîne un milieu de travail néfaste qui affecte sa santé et sa dignité. Ne respectant pas son obligation de fournir des conditions de travail qui respectent la santé et la dignité de la plaignante, Denis Rose porte atteinte aux droits de la plaignante prévus à la Charte, notamment. »⁶²

La CRT accorde, entre autres, des dommages moraux et exemplaires (en vertu de la Charte).

➤ Les comportements, paroles, actes ou gestes répétés

Le harcèlement, de par sa nature, implique la répétition d'agissements inappropriés. Le TDP l'a mentionné dès 1995 dans la décision *Dhawan* citée plus haut. Le TDP mentionne en effet que le harcèlement est établi par la preuve de la répétition d'actes :

⁶¹ Id., par. 108.

⁶² Id., par. 114.

« Le Tribunal est plutôt d'avis que, de par son essence même, le harcèlement est forcément établi par la preuve de la répétition d'actes à connotation sexuelle mais également par un enchaînement d'actes qui y sont reliés, dont la gravité quant aux conséquences, qu'il s'agisse de menaces, de promesses ou de représailles diverses, peut même aller jusqu'au congédiement ou à la démission forcée de la victime. C'est dans un rapport inversement proportionnel entre la répétition de tels actes et l'impact de leurs conséquences que se situe la nécessité de démontrer la durée du harcèlement. »⁶³ [Nous soulignons]

➤ Le caractère hostile ou non désiré

Le caractère non désiré de la conduite a été analysé à plusieurs reprises par le TDP dans des causes de harcèlement discriminatoire par le biais du refus de la victime.

Tout d'abord, dans la décision *Dhawan*, mentionnée plus haut, le TDP, en plus de s'être prononcé sur le caractère répétitif des agissements, s'est également attardé à la question du refus exprimé par la victime. Le TDP mentionne ce qui suit :

« La nature même de la conduite peut varier énormément et, de ce fait, entraîner une expression de refus tout aussi variable. Ainsi, en présence de grossière indécence ou d'avance sexuelle pressante, on peut s'attendre à un rejet clair ou explicite alors que lorsque les gestes sont posés dans une forme plus légère, plus adroite ou plus discrète, ils sont régulièrement contrés tout autant par une réplique expresse que par une réponse de nature implicite parfois même non verbale. Il est fréquent que cette dernière situation conduise la victime à supporter, subir ou endurer certains des gestes auxquels elle est soumise afin de préserver son emploi. Tout au plus tentera-t-elle d'éviter ces gestes et, de cette façon, exprimera son refus des avances. »⁶⁴

Par exemple, dans la décision *C.D.P.D.J. Brochu c. Produits forestiers Domtar Inc.*⁶⁵, le TDP conclut que le défendeur Landry, malgré les refus exprimés par la

⁶³ *C.D.P. c. Dhawan*, précitée, note 53, p. 10.

⁶⁴ *Id.*, p. 9. Repris dans *C.D.P. c. 2641-0431 Québec, inc.*, 1997 IIJCan 67 (QC T.D.P.).

⁶⁵ 2000 IIJCan 72 (QC T.D.P.). Voir au même effet *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Provigo distribution Inc.*, 2002 CanLII 36232 (QC T.D.P.).

plaignante Brochu, n'a pas modifié sa conduite. Dans cette affaire, la plaignante est embauchée à titre de préposée à la balance pour remplacer le défendeur Landry un jour par semaine. Landry forme la plaignante. Par la suite, il pose des gestes et tient des propos à connotation sexuelle à quelques reprises. La plaignante lui demande d'arrêter. Elle est bouleversée et décide de ne plus retourner travailler chez l'employeur. Elle dépose une plainte pour discrimination et harcèlement sexuel. Le TDP conclut que les agissements de défendeur Landry constituent du harcèlement sexuel.

« Le Tribunal conclut également que les gestes de nature sexuelle posés par le défendeur Robert Landry constituent du harcèlement sexuel prohibé par la Charte. La preuve montre le caractère vexatoire et répétitif des gestes posés par Robert Landry. La preuve a établi que la plaignante a indiqué au défendeur de cesser sa conduite, mais ce dernier n'a pas modifié sa conduite malgré les différents refus exprimés par celle-ci. »⁶⁶

Un autre exemple de refus de la conduite inappropriée se trouve dans la décision *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Café Java Haus*⁶⁷. La plaignante dépose une plainte pour discrimination et harcèlement sexuel et allègue que son congédiement est directement relié à son refus d'accepter les avances à caractère sexuel de son employeur. La plaignante travaille comme serveuse au Café. Elle est embauchée par le défendeur Jankovic. Il lui tient des propos à connotation sexuelle, il lui fait des avances, des attouchements et des étreintes. À chaque fois, la plaignante lui dit qu'elle n'est pas intéressée et qu'elle ne veut qu'une relation employeur-employé. Jankovic devient alors plus exigeant avec elle et la congédie. Le TDP conclut que les agissements de Jankovic constituent du harcèlement sexuel et que le fait que la plaignante ait refusé d'accepter le harcèlement constitue le motif du congédiement. Le TDP accorde des dommages matériels, moraux et exemplaires.

⁶⁶ *Id.*, par. 98.

⁶⁷ 2000 IIJCan 27 (QC T.D.P.).

Finalement, dans la décision *C.D.P. c. Larouche*⁶⁸, le TDP fait une distinction entre la tolérance passive et l'acceptation des comportements importuns. Dans cette affaire, la plaignante est embauchée comme secrétaire au bureau du défendeur Larouche. Très tôt, Larouche regarde la plaignante de manière insistante et commence à l'appeler chez elle. Il pose d'autres gestes à connotation sexuelle, dont un incident culminant au cours duquel il se rend chez la plaignante et demande à la voir nue. La plaignante démissionne. À l'audition, le défendeur avoue les comportements mais les justifie par son attirance envers la plaignante. Le TDP conclut que les agissements du défendeur constituent du harcèlement sexuel et une invasion de la vie privée de la plaignante. « Le Tribunal est convaincu que Nathalie Roy n'a supporté ces attitudes du défendeur que parce que cet importun lui fournissait du travail. »⁶⁹ Dans le cadre d'une relation d'emploi, étant donné le lien de subordination juridique, le TDP souligne donc l'importance de faire une différence entre la tolérance et l'acceptation.

➤ L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

Les concepts de dignité et d'intégrité découlent des principes reconnus par la Charte et par le CcQ. Ils ont été définis par la Cour suprême dans deux décisions importantes.

Tout d'abord, dans l'arrêt *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'hôpital St-Ferdinand*⁷⁰, la Cour suprême devait déterminer, entre autres, la signification des expressions « intégrité », « dignité » et « atteinte intentionnelle » prévues à la Charte. Dans cette affaire, il s'agit d'un recours collectif intenté par le Curateur public au nom des bénéficiaires hospitalisés d'un centre pour déficients mentaux, alors que les employés syndiqués ont pris part à des grèves illégales. Le Curateur public allègue que les bénéficiaires ont subi un

⁶⁸ 1993 IJCan 2587 (QC T.D.P.).

⁶⁹ *Id.*, p. 9.

⁷⁰ [1996] 3 R.C.S. 211.

préjudice à cause des grèves illégales. La Cour supérieure est d'accord et elle accorde des dommages compensatoires. La Cour d'appel ajoute des dommages exemplaires en concluant que les syndicats ont porté atteinte de façon illicite aux droits à l'intégrité et à la dignité des bénéficiaires. La Cour suprême rejette le pourvoi et statue qu'il y a effectivement atteinte à la dignité des bénéficiaires mais qu'il n'y a pas eu atteinte à leur intégrité car ils n'ont pas souffert de séquelles. La Cour s'attarde sur ces deux concepts :

« a) L'intégrité de la personne

[...] Le sens courant du mot « intégrité » laisse sous-entendre que l'atteinte à ce droit doit laisser des marques, des séquelles qui, sans nécessairement être physiques ou permanentes, dépassent un certain seuil. L'atteinte doit affecter de façon plus que fugace l'équilibre physique, psychologique ou émotif de la victime. [...]

b) La dignité de la personne

[...] Le Tribunal des droits de la personne du Québec, dans *Commission des droits de la personne du Québec c. Lemay*, précité, exprime correctement, à mon avis, l'essence du droit à la sauvegarde de la dignité de la personne (à la page 1972) :

En conséquence, chaque être humain possède une valeur intrinsèque qui le rend digne de respect. Pour la même raison, chaque être humain a droit à la reconnaissance et à l'exercice en pleine égalité des droits et libertés de la personne. [Je souligne]

À la lumière de la définition donnée à la notion de « dignité » de la personne et des principes d'interprétation large et libérale en matière de lois sur les droits et libertés de la personne, j'estime que l'art. 4 de la *Charte* vise les atteintes aux attributs fondamentaux de l'être humain qui contreviennent au respect auquel toute personne a droit du seul fait qu'elle est un être humain et au respect qu'elle se doit à elle-même.

Par ailleurs, contrairement au concept d'intégrité, à mon avis, le droit à la dignité de la personne, en raison de sa notion sous-jacente de respect, n'exige pas l'existence de conséquences définitives pour conclure qu'il y a eu violation. »⁷¹

⁷¹ *Id.*, par. 97, 104 à 107.

L'atteinte à l'intégrité doit donc laisser des séquelles qui dépassent un certain seuil et qui affectent l'équilibre physique, psychologique ou émotif de la victime. Quant à la dignité, elle fait appel à l'honneur, à la réputation et au respect de soi. Contrairement à l'atteinte à l'intégrité, l'atteinte à la dignité n'a pas à avoir de conséquences définitives.

La Cour suprême est venue spécifier le concept de dignité dans l'arrêt *Law c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*⁷². Il s'agit d'un recours intenté dans un contexte d'admissibilité aux prestations de survivant prévues au Régime de pensions du Canada (RPC). L'appelante Law allègue que les distinctions fondées sur l'âge pour l'admission aux prestations sont discriminatoires, ce qui contrevient au paragraphe 15 (1) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Après avoir revu les principes fondamentaux d'interprétation du droit à l'égalité, la Cour conclut que le RPC ne viole pas ce droit. À cette occasion, la Cour définit le concept de dignité humaine comme suit :

« En quoi consiste la dignité humaine ? [...] La dignité humaine signifie qu'une personne ou un groupe ressent du respect et de l'estime de soi. Elle relève de l'intégrité physique et psychologique et de la prise en main personnelle. La dignité humaine est bafouée par le traitement injuste fondé sur des caractéristiques ou la situation personnelles qui n'ont rien à voir avec les besoins, les capacités ou les mérites de la personne. »⁷³

Cette définition de la dignité a été reprise par le TDP dans la décision *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Poulin*⁷⁴. Cette affaire concerne une plainte par M. Roy pour atteinte à son intégrité, à sa dignité, à sa réputation et à sa vie privée et ce, contrairement à la protection offerte par la Charte sur l'orientation sexuelle. Le plaignant est homosexuel. La défenderesse Poulin est une amie de son nouveau conjoint. Le plaignant ne veut plus que son conjoint voit la défenderesse. Celle-ci l'apprend et les relations entre

⁷² [1999] 1 R.C.S. 497.

⁷³ *Id.*, par. 53.

⁷⁴ 2001 IIJCan 90 (QC T.D.P.).

les deux se détériorent. Un incident culminant se produit à l'épicerie au cours duquel la défenderesse crie et insulte le plaignant à propos de son homosexualité. Le TDP analyse la notion de dignité et rappelle qu'elle peut être atteinte par le mépris et le manque de respect⁷⁵. Le TDP conclut qu'il y a eu discrimination fondée sur l'orientation sexuelle et que les agissements de la défenderesse ont porté atteinte à l'intégrité, à la dignité et au respect de la vie privée du plaignant. Le tribunal accorde des dommages moraux et exemplaires.

➤ Le milieu de travail néfaste

Ce concept-clé vise les effets produits par la conduite vexatoire sur le milieu de travail. À cet effet, le TDP, dans la décision *Dhawan*, mentionne ce qui suit :

« Ainsi même si ce n'est pas à chaque jour qu'un geste à connotation sexuelle est posé, dans la mesure où l'un des gestes a donné lieu, suite à un refus explicite ou implicite, à des menaces ou comportement agressif, il s'installe un effet durable qui dénature le climat de travail et détériore les conditions de travail. Il s'agit d'un effet incessant où chaque geste de même nature s'inscrit dans une continuité qui caractérise, somme toute, le harcèlement. »⁷⁶

À titre d'exemple d'un milieu de travail néfaste, la décision *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Québec (Procureur général)*⁷⁷, dans laquelle le TDP devait se prononcer sur une demande introductive d'instance réclamant des dommages-intérêts à la suite de harcèlement sexuel. La plaignante, Lippé, est à l'embauche du Ministère de la Sécurité publique comme agente des services correctionnels. Elle reconnaît que c'est un milieu dur, masculin, où l'intégration des femmes a été difficile. Engagée en 1991, tout va bien et elle obtient deux bonnes évaluations. En 1992, deux collègues de Lippé déposent des plaintes et des griefs alléguant du harcèlement sexuel. Le climat de travail se

⁷⁵ *Id.*, par. 45.

⁷⁶ *C.D.P. c. Dhawan*, précitée, note 53, pp. 10 et 11.

⁷⁷ *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Québec (Procureur général)*, précitée, note 22.

détérioré. Lippé est associée aux plaignantes. Les agents changent de comportement : isolement, surnoms et autres propos à connotation sexuelle. Lippé obtient une évaluation négative. La pression est trop forte alors elle démissionne.

Le TDP conclut que l'ensemble de la preuve démontre que la plaignante a subi du harcèlement sexuel résultant d'un milieu hostile. « Tous ces incidents, les uns accumulés aux autres, ont eu sur Claudine Lippé un effet perturbateur, un effet dévastateur certain. Ils ont créé un climat malsain : langage cru, remarques désobligeantes, insultes, représailles. »⁷⁸ Le TDP ordonne la réintégration de la plaignante dans son poste et lui accorde des dommages moraux.

➤ La conduite unique grave et l'effet nocif continu

Bien que la répétition soit un élément important du harcèlement, la Cour d'appel a reconnu, en 1999, qu'un seul acte, à condition qu'il soit grave et qu'il produise des effets continus dans le temps, peut constituer du harcèlement. Ainsi, dans l'arrêt *Habachi c. Commission des droits de la personne du Québec*⁷⁹, deux étudiantes déposent des plaintes pour discrimination et harcèlement sexuel contre Habachi, directeur de l'école et professeur. Les plaignantes allèguent qu'il leur a fait des avances sexuelles. Le TDP conclut que Habachi a effectivement harcelé sexuellement les deux plaignantes et le condamne à payer des dommages. La Cour d'appel accueille, avec dissidence du juge Deschamps, le pourvoi de Habachi à la seule fin d'enlever les ordonnances concernant une des plaignantes. Le juge Baudouin, pour la majorité, élabore sur la définition de « harcèlement » et reconnaît l'événement unique comme fondement d'une plainte de harcèlement :

« Quoi qu'il en soit, et au-delà de la magie des mots, je tiens pour acquis, comme les auteurs précités, qu'en droit du moins, contrairement à la

⁷⁸ Id., par. 214.

⁷⁹ 1999 CanLII 13338 (QC C.A.).

linguistique, un seul acte, à condition qu'il soit grave et produise des effets continus dans l'avenir, puisse effectivement constituer du harcèlement. [...] Cependant, à moins de vider complètement le concept de harcèlement de tout son sens, de le banaliser et de réduire ainsi l'impact que voulait donner le législateur à cet acte, il faut pour qu'un seul acte puisse ainsi être qualifié, que celui-ci présente un certain degré objectif de gravité. Les auteurs précités parlent de viol ou de tentative de viol, donc d'agression sexuelle. On peut probablement ajouter à ceux-ci la sollicitation insistante d'obtenir des faveurs sexuelles sous menace, par exemple, de congédiement dans le cas d'une employée. Alors, en effet, l'acte ne reste pas véritablement isolé puisque son impact (la menace de congédiement) se perpétue dans le temps. »⁸⁰

À titre d'exemple d'un événement unique, la décision *Lavallière c. Tricot Richelieu inc.*⁸¹. Dans cette affaire, Lavallière travaille depuis vingt ans chez l'employeur. Un jour, il y a un problème dans la teinture d'un lot. Le supérieur de Lavallière lui fait des reproches et l'insulte devant ses collègues. Lavallière est tellement choqué qu'il s'en va chez lui. L'employeur allègue qu'il a démissionné. Lavallière poursuit en dommages-intérêts pour bris de contrat devant la Cour supérieure. La Cour conclut que l'employeur n'a pas fait ce qu'il fallait. Le départ de Lavallière est survenu à cause du ton, de la manière et du contenu des propos du supérieur. Ces agissements, survenus une seule fois, constituent une attaque à la dignité de Lavallière. Le tribunal accorde des dommages-intérêts compensatoires (salaire) et des dommages exemplaires.

Ceci complète la revue de la jurisprudence rendue en matière de harcèlement discriminatoire par les tribunaux supérieurs, le TDP et la CRT avant l'entrée en vigueur des dispositions sur le harcèlement psychologique au travail. Les tribunaux supérieurs ont défini certains concepts repris par le législateur dans la définition du harcèlement psychologique au travail. De plus, le TDP a défini le harcèlement en fonction du caractère vexatoire et non désiré de la conduite et de l'effet nocif continu par la répétition ou la gravité de la conduite.

⁸⁰ *Id.*, p. 22.

⁸¹ D.T.E. 97T-1396 (C.S.).

Nous allons maintenant aborder la définition arbitrale du harcèlement psychologique par le biais des décisions rendues par les tribunaux d'arbitrage avant le 1^{er} juin 2004.

1.2.2.2 Le harcèlement psychologique

Avant le 1^{er} juin 2004, tel que mentionné, certaines conventions collectives contenaient des clauses permettant aux salariés syndiqués de déposer des griefs en cas de harcèlement psychologique. Plusieurs décisions arbitrales rendues avant l'entrée en vigueur des dispositions de la Lnt sur le harcèlement psychologique abordent donc ce sujet, de même que certains auteurs⁸². Par le biais de leurs décisions, les arbitres ont proposé différentes définitions du harcèlement. Ainsi, certains arbitres retiennent le sens commun donné à ce terme par les dictionnaires généraux, soit la répétition incessante de paroles ou d'actes importuns.

Par exemple, dans la décision *Syndicat de la fonction publique du Québec c. Québec (Régie du bâtiment)*⁸³, l'arbitre est saisi de sept griefs contestant différentes mesures administratives et disciplinaires et du harcèlement administratif et psychologique. Le plaignant est enquêteur en matières frauduleuses. Au soutien de son grief contestant du harcèlement administratif et psychologique, le

⁸² Voir par exemple *Union canadienne des travailleurs en communication, unité 4 c. Nordx/CDT Inc.*, 2003 CanLII 17879 (QC A.G.), arbitre Claude H. Foisy. Dans cette affaire, l'arbitre est saisi d'un grief contestant le congédiement du plaignant, mesure prise par l'employeur au motif qu'il harcelait ses collègues de travail et qu'il avait saboté une machine. La preuve révèle que le plaignant utilise effectivement un langage grossier et vulgaire et qu'il fait des menaces à ses collègues. L'arbitre conclut que les actions du plaignant sont répréhensibles et constituent du harcèlement psychologique. Joint à la preuve du sabotage, l'arbitre maintient le congédiement. Voir également les auteurs suivants : Lamy 2000, note 29 ; Jean-Maurice Cantin, note 31 ; Jocelyn F. RANCOURT, « La violence au travail: responsabilités et devoirs de l'employeur », Mini-colloque *Les recours en matière de harcèlement et de violence en milieu de travail*, Montréal, 8 décembre 2000, Barreau du Québec; Christian BRUNELLE (2000), « La protection quasi constitutionnelle contre le harcèlement », *Développements récents en droit du travail*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc. (ci-après « Brunelle »).

⁸³ 2002 CanLII 15329 (QC A.G.), arbitre Bruno Leclerc.

plaignant allègue que l'employeur lui a retiré ses outils de travail, qu'il l'a consigné au bureau, qu'il y a un manque de confiance sous-entendu et que ça remet en question sa compétence. L'arbitre définit d'abord le harcèlement comme suit :

« Selon le dictionnaire, le Petit Larousse illustré, édition 1990, le harcèlement est l'action de harceler. Harceler signifie : 1. Soumettre à des attaques incessantes, harceler l'ennemi. 2. Tourmenter avec obstination ; soumettre à des critiques, à des moqueries répétées !

Selon le dictionnaire canadien des relations du travail, de Gérard Dion, édition 1986, le mot harcèlement est défini comme : une répétition incessante de paroles ou d'actes importuns. »⁸⁴

Après analyse de la preuve, l'arbitre conclut que les mesures prises à l'égard du plaignant ne sont pas une répétition incessante d'actes importuns. Il s'agit plutôt de mesures administratives jugées opportunes par l'employeur. Il n'y a donc pas eu de harcèlement et le grief est rejeté.

Le sens commun du terme harcèlement selon les dictionnaires a également été employé par les arbitres dans les décisions *Métallurgistes unis d'Amérique, section locale 7625 c. Dyne-A-Pak Inc.*⁸⁵ et *Syndicat des professeurs de l'Université Laval (SPUL) c. Université Laval*⁸⁶.

Dans l'affaire *Dyne-A-Pak Inc.*, l'arbitre Turcotte doit se prononcer sur un grief contestant du harcèlement par la supérieure immédiate du plaignant. Celui-ci est emballeur et il se plaint au syndicat de la manière dont sa supérieure accorde le temps supplémentaire. La supérieure l'apprend et les relations entre les deux se dégradent. Lors d'une rencontre à trois, la supérieure utilise des propos déplacés. Elle s'excuse plus tard. Le plaignant dépose quand même un grief pour harcèlement par sa supérieure mais aussi par le directeur de l'usine qui l'a convoqué deux fois à son bureau pour essayer de régler le problème. Après avoir

⁸⁴ *Id.*, p. 26.

⁸⁵ D.T.E. 98T-108, arbitre J-Jacques Turcotte.

⁸⁶ D.T.E. 89T-490, arbitre Jean Gauvin.

défini le harcèlement à l'aide des dictionnaires (Petit Robert, Quillet-Flammarion, Petit Larousse illustré) et avoir rappelé le caractère répétitif et incessant du harcèlement, l'arbitre, quant au directeur de l'usine, conclut que rien n'empêche ce dernier de convoquer un salarié pour discuter des problèmes de travail et qu'il n'y a donc pas eu de harcèlement. Quant à la supérieure immédiate du plaignant, l'arbitre conclut qu'elle a effectivement tenu des propos vulgaires mais qu'ils n'ont pas été répétitifs, qu'ils ont été tenus dans une conversation à trois et qu'elle s'est excusée. L'arbitre rejette donc le grief.

Finalement, dans la décision *Université Laval*, l'arbitre Gauvin est lui aussi saisi d'un grief contestant du harcèlement par l'employeur. Au soutien de son grief, le plaignant allègue de nombreuses actions prises par la direction de la Faculté des sciences sociales à son endroit, dont son exclusion du Conseil de Faculté, le débranchement de son téléphone et la prohibition d'accès aux services de secrétariat, à l'ordinateur et au traitement de textes. L'arbitre retient le sens commun du terme harcèlement et analyse chacun des événements allégués par le plaignant. Dans l'ensemble, l'arbitre conclut que les diverses mesures constituent une forme de harcèlement qui viole la convention collective et qui autorise une mesure réparatrice. L'arbitre accueille le grief.

D'autres arbitres ont retenu, quant à eux, à titre de définition du harcèlement, la définition des tribunaux en contexte de harcèlement discriminatoire en vertu de l'article 10 de la Charte. C'est ainsi que le harcèlement comporte alors la répétition de gestes vexatoires.

Par exemple, dans la décision *Syndicat des employé-e-s de la Commission des droits de la personne (FPPSQ-CSN) c. Commission des droits de la personne*⁸⁷, l'arbitre Veilleux est saisi d'un grief contestant du harcèlement psychologique. La plaignante, conseillère en programme d'accès à l'égalité, a quelques différents

⁸⁷ D.T.E. 94T-1166, arbitre Diane Veilleux.

avec sa supérieure hiérarchique concernant, entre autres, son évaluation annuelle et le progrès de certains dossiers. La plaignante fait une dépression et dépose un grief. Elle allègue qu'elle a subi du harcèlement psychologique par sa supérieure qui aurait fait preuve d'une attitude vexatoire et méprisante à son égard. L'arbitre définit le harcèlement comme suit :

« Le harcèlement est généralement défini comme étant une conduite qui se manifeste notamment par des paroles, des actes ou des gestes répétés, à caractère vexatoire ou méprisant à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personne. »⁸⁸

L'arbitre examine la preuve et conclut que l'évaluation annuelle était sévère mais que les remarques ne sont ni vexatoires ni méprisantes. Les autres comportements reprochés à la supérieure ne sont, eux aussi, ni vexatoires ni méprisants. Il n'y a donc pas eu de harcèlement psychologique et le grief est rejeté.

Selon les auteurs Cliche, Veilleux et Bouchard, les arbitres ont toujours été hésitants à considérer la conduite d'un supérieur comme constituant du harcèlement.

« Le harcèlement organisationnel demeure un phénomène plutôt exceptionnel. La règle générale est à l'effet qu'il est légitime qu'un employeur et ses représentants s'assurent que les salariés respectent les règles et les usages en vigueur dans le milieu de travail et qu'ils fournissent une prestation de travail acceptable.

Par conséquent, les situations où un supérieur signale les erreurs et les omissions d'un employé afin de lui permettre de se corriger, formule des demandes légitimes ou surveille et supervise un employé font partie de l'exercice normal du droit de gérance tout comme l'imposition de mesures disciplinaires. L'exercice du droit de gérance entraîne fréquemment des désagréments pour le salarié sans pour autant constituer du harcèlement psychologique. »⁸⁹

⁸⁸ Id., p. 14.

⁸⁹ Bernard CLICHE, Paule VEILLEUX, François BOUCHARD *et al.*, Le harcèlement & les lésions psychologiques, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc., 2005, p. 151 (ci-après « Cliche »).

Ainsi, dans les décisions *Syndicat des employé-e-s de la Commission des droits de la personne (FPPSQ-CSN) c. Commission des droits de la personne, Métallurgistes unis d'Amérique, section locale 7625 c. Dyne-A-Pak Inc.* et *Syndicat de la fonction publique du Québec c. Québec (Régie du bâtiment)*, mentionnées plus haut, les arbitres ont tous conclu que la conduite du supérieur ne constituait pas du harcèlement.

L'arbitre Tremblay en est venu à la même conclusion dans la décision *Syndicat de la fonction publique du Québec c. Québec (Ministère du Revenu)*⁹⁰. Dans cette affaire, la plaignante dépose, entre autres, un grief contestant de la violence organisationnelle. La plaignante est agente de secrétariat. Sa supérieure lui demande de faire des lettres pour un autre département dont le poste de secrétaire est vacant. À deux reprises, la plaignante refuse et utilise des propos grossiers. L'arbitre analyse l'allégation de violence organisationnelle sous l'angle du harcèlement. Il conclut que toutes les demandes de travail de la supérieure de la plaignante étaient justifiées, non abusives et non discriminatoires. Les allégations de la plaignante résultent de son appréciation subjective et d'un problème de victimisation. Ce grief est donc rejeté.

Dans d'autres cas, des arbitres n'ont toutefois pas hésité à considérer le comportement des représentants de l'employeur comme étant du harcèlement. Par exemple, dans la décision *Syndicat des professeurs de l'Université Laval*

⁹⁰ D.T.E. 2003T-366, arbitre Jean-Pierre Tremblay. Voir également *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2929 c. Société immobilière du Québec*, [2001] R.J.D.T. 1570 (T.A.), révision judiciaire accueillie D.T.E. 2001T-1035 (C.S.). Dans cette affaire, la plaignante est technicienne en immobilier. Une pétition de ses collègues dénonce ses écarts de conduite dans l'attribution de contrats, un conflit d'intérêts et son comportement colérique. Après enquête, l'employeur congédie la plaignante. Elle dépose deux griefs et allègue du harcèlement psychologique de la part de son patron. Or, l'arbitre conclut que le patron n'a exercé que son droit de gérance. En révision judiciaire, la Cour supérieure annule la substitution de sanction ordonnée par l'arbitre pour maintenir le congédiement.

(SPUL) c. Université Laval⁹¹, l'arbitre Gauvin conclut que les diverses mesures prises par l'université à l'encontre du plaignant constituaient du harcèlement.

Également, dans la décision *Municipalité de S... c. Syndicat canadien de la fonction publique*⁹², l'arbitre Deschênes est saisi d'un grief contestant du harcèlement verbal et physique du supérieur immédiat de la plaignante. Celle-ci allègue que son supérieur utilise des propos injurieux et des menaces. L'arbitre est d'avis que la preuve démontre que le supérieur de la plaignante sacre régulièrement, qu'il s'emporte facilement, qu'il s'adresse à la plaignante de façon grossière et injurieuse. C'est un comportement totalement inacceptable pour un cadre. L'arbitre lui ordonne donc de cesser de se comporter de cette manière et octroie 500\$ à la plaignante pour stress et inquiétude.

Ceci complète la revue de la jurisprudence arbitrale sur la définition du harcèlement psychologique. La manière des arbitres de définir le harcèlement psychologique, tantôt selon le sens commun, tantôt selon le sens du harcèlement discriminatoire, entraîne une divergence relative au qualificatif de la conduite : doit-elle être importune ou vexatoire ? On sait déjà que le législateur québécois retiendra la conduite vexatoire pour la définition du harcèlement psychologique à l'article 81.18 Lnt. Par ailleurs, le caractère répétitif de la conduite est reconnu chez les arbitres.

Avant de conclure la section sur le contexte jurisprudentiel, nous nous attarderons sur deux critères d'appréciation de la preuve qui sont apparus importants dans des

⁹¹ Précitée, note 86.

⁹² [1996] T.A. 881. Voir au même effet *Provigo Distribution inc. (Maxi Les Saules) c. Union internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, section locale 503*, D.T.E. 98T-642, arbitre Marcel Morin. Dans cette affaire, deux plaignants contestent par grief leur congédiement suite à une enquête de l'employeur sur le climat de travail régnant dans le rayon des viandes. L'enquête révèle que les plaignants, assistants-gérants, et le gérant de ce rayon créent un milieu de travail stressant et néfaste pour les employés. L'arbitre retient de la longue preuve des voies de faits, du harcèlement physique, verbal, mental et sexuel, de l'abus d'autorité de même que des menaces proférées par les plaignants aux employés. L'arbitre maintient leur congédiement.

cas de harcèlement. Il s'agit de l'analyse globale de la situation et de l'approche de la victime raisonnable.

1.2.2.3 Les critères d'appréciation de la preuve

➤ Le critère de l'analyse globale de la situation

Ce critère d'appréciation de la preuve fait référence au fait qu'un décideur doit analyser les faits allégués dans leur ensemble et non chaque fait isolément. En effet, outre l'unique conduite grave, il faut se rappeler que le harcèlement se traduit par une répétition d'agissements inappropriés. Dès lors, c'est l'accumulation d'un certain nombre de gestes qui fait apparaître le phénomène de harcèlement.

C'est d'ailleurs ce que rappelle l'arbitre Gauvin dans la décision *Université Laval*⁹³. Il mentionne que les agissements doivent être analysés dans une perspective globale :

« [...] il n'est pas nécessaire qu'une mesure prise à l'égard d'une personne soit illégale, prohibée et déraisonnable pour qu'elle puisse constituer une vexation ou une attaque susceptible de devenir un élément de harcèlement. En effet, le fait de faire preuve de plus de zèle à l'endroit d'une personne, d'être moins tolérant envers elle, de lui être hostile en actes ou en paroles ou de tout simplement l'ignorer totalement peut très bien constituer à son égard une forme de vexation ou d'attaque subtile sans pour autant représenter en soi, lorsqu'apprécié individuellement, un acte illégal, prohibé et déraisonnable. C'est donc non pas prises isolément mais étudiées collectivement, en tenant compte du contexte dans lequel elles ont été posées, de la période de temps au cours de laquelle elles sont survenues et de la motivation qu'elles peuvent avoir en commun, qu'il faut analyser ici chacune de ces diverses mesures. »⁹⁴ [Le soulignement est ajouté]

⁹³ *Syndicat des professeurs de l'Université Laval (SPUL) c. Université Laval*, précitée, note 86.

⁹⁴ *Id.*, pp. 44-45. Voir au même effet *Hippodrome de Montréal c. Syndicat des employés des services de l'entretien de l'Hippodrome de Montréal*, D.T.E. 2003T-133, arbitre Claude Fabien et *Syndicat des employées du Centre communautaire juridique de la Rive-Sud (CSN) c. Centre communautaire juridique de la Rive-Sud*, [1992] T.A. 30, Me Jean-Yves Durand.

La jurisprudence arbitrale est donc à l'effet qu'un décideur doit faire une lecture globale des événements dans les cas de harcèlement. Il ne pourra être à même de déceler le phénomène de harcèlement s'il ne fait qu'analyser les agissements un par un.

➤ Le critère de l'approche de la victime raisonnable

Le harcèlement est souvent affaire de perception. En effet, pour une personne, une certaine conduite sera perçue comme étant harcelante alors que cette même conduite, pour une autre personne, ne le sera pas. Il faut donc déterminer le prisme à travers lequel l'analyse de la conduite doit se faire. Doit-on retenir le point de vue du présumé harceleur, de la victime ou un modèle plus neutre ?

En ce qui concerne le présumé harceleur, l'analyse selon son point de vue renvoie à la question de son intention. Avait-il l'intention, en disant ou en faisant telle chose, de harceler, de persécuter ou d'attenter à la dignité de la victime ? Or, en matière civile, la Cour suprême a clairement éliminé la pertinence de l'intention du présumé harceleur dans l'analyse de la conduite inappropriée dans l'arrêt *Robichaud c. Canada (Conseil du Trésor)*⁹⁵. Dans cette affaire, la Cour devait déterminer si, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, un employeur est responsable des actes discriminatoires accomplis sans autorisation par un employé dans le cadre de son emploi. Les faits à l'origine de l'affaire sont les suivants. Madame Robichaud est nettoyeuse pour le Ministère de la Défense. Elle est promue chef d'équipe sous la surveillance de M. Brennan. La plaignante dépose une plainte à la Commission canadienne des droits de la personne au motif qu'elle aurait subi du harcèlement sexuel, de la discrimination et de l'intimidation de la part de M. Brennan. Le Tribunal des droits de la personne conclut qu'il y a eu plusieurs rencontres à caractère sexuel entre les deux mais il rejette la plainte. Le tribunal d'appel accueille l'appel et juge que la plaignante a

⁹⁵ [1987] 2 R.C.S. 84.

été harcelée sexuellement. Le Tribunal décide en outre que l'employeur est responsable des gestes de son employé Brennan. La Cour d'appel fédérale rejette l'appel de Brennan mais accueille celui de la Reine au motif que la plainte contre elle est sans fondement.

La Cour suprême analyse la Loi, son objet et ses effets et elle conclut que l'employeur est responsable des actes discriminatoires commis par ses employés dans le cadre de leurs emplois. Elle s'attarde également à la pertinence des motifs ou des intentions des auteurs d'actes discriminatoires. La Cour mentionne ceci :

« Puisque la Loi s'attache essentiellement à l'élimination de toute discrimination plutôt qu'à la punition d'une conduite antisociale, il s'ensuit que les motifs ou les intentions des auteurs d'actes discriminatoires ne constituent pas une des préoccupations majeures du législateur. Au contraire, la Loi vise à remédier à des conditions socialement peu souhaitables, et ce, sans égard aux raisons de leur existence. »⁹⁶

Depuis cette décision, l'intention de harceler ne devrait plus être un élément pris en compte afin de déterminer s'il y a effectivement harcèlement ou non.

Quant à la perspective de la victime, il peut être périlleux d'adopter uniquement son point de vue. En effet, la victime souffre peut-être de problèmes de victimisation ou de paranoïa qui font qu'elle se complaît dans un tel rôle. De même, certains facteurs comme son vécu, sa personnalité et son éducation peuvent influencer sa perception des événements et sa réaction à ceux-ci. Ainsi, la vision purement subjective de la victime n'est pas plus appropriée. Par contre, le décideur devra quand même adopter le point de vue de la victime afin d'évaluer, par exemple, si elle était atteinte dans sa dignité ou son intégrité.

Le point de vue à retenir dans l'analyse de cas de harcèlement a été développé par la doctrine et la jurisprudence en matière des droits de la personne. Il s'agit du

⁹⁶ Id., par. 10.

critère de la victime raisonnable, un modèle subjectif-objectif d'appréciation de la preuve. Nous expliquerons davantage ce critère plus loin, à la sous-section 1.3.2.2.

Toutefois, mentionnons ici que la Cour suprême, dans l'arrêt *Law c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, confirme l'approche de la victime raisonnable comme critère d'appréciation de la preuve :

« Comme l'a dit le juge L'Heureux-Dubé dans *Egan*, précité, au par. 56, le point de vue pertinent est celui de la personne raisonnable, objective et bien informée des circonstances, dotée d'attributs semblables et se trouvant dans une situation semblable à celle du demandeur. »⁹⁷

Ceci complète la partie consacrée à l'époque antérieure à l'entrée en vigueur des dispositions de la Lnt interdisant le harcèlement psychologique au travail. Nous avons effectué une revue des contextes législatif, conventionnel et jurisprudentiel existant avant le 1^{er} juin 2004. Nous pouvons en conclure que la législation et les conventions collectives ne visant pas spécifiquement le harcèlement psychologique, ceci rendait par le fait même son interdiction difficilement applicable. « De plus, devant l'accessibilité limitée des forums existants, un recours spécifique devenait nécessaire tant par prévention que par nécessité curative. »⁹⁸ C'est dans ce cadre que le législateur québécois a adopté en 2002 des dispositions interdisant le harcèlement psychologique au travail et prévoyant un recours spécifique, dispositions que nous verrons dans la prochaine partie.

1.3 Le harcèlement psychologique depuis le 1^{er} juin 2004

Dans cette partie, nous exposerons tout d'abord les dispositions sur le harcèlement psychologique entrées en vigueur le 1^{er} juin 2004 (1.3.1). Ensuite,

⁹⁷ Précité, note 72, par. 60. Voir au même effet la décision *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Caisse populaire Desjardins D'Amqui*, 2003 CanLII 48209 (QC T.D.P.) ; autorisation de pourvoi à la Cour d'appel refusée, CAQ 200-09-004700-040.

⁹⁸ Poinier et Rivest, p. 191.

nous effectuerons un survol de la doctrine sur les concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique et sur les critères d'appréciation de la preuve (1.3.2).

1.3.1 Les dispositions de la loi

Le 1^{er} juin 2004, les sections V.2 du chapitre IV et II.1 du chapitre V de la Lnt sont entrées en vigueur⁹⁹. La section V.2 établit les droits des salariés et les obligations des employeurs en regard du harcèlement psychologique. La section II.1 prévoit quant à elle le recours disponible en cas de harcèlement psychologique.

Tel que mentionné, le législateur québécois définit le harcèlement psychologique à l'article 81.18 Lnt. La définition fait ressortir des concepts-clés, que nous avons énumérés plus haut.

L'article 81.19 Lnt reconnaît à tout salarié le droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Ce droit est également reconnu aux salariés syndiqués puisque les dispositions sur le harcèlement psychologique de la Lnt sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, en vertu de l'article 81.20 Lnt. Pour assurer ce droit à un milieu exempt de harcèlement psychologique, le législateur oblige l'employeur du salarié à prendre les moyens raisonnables pour prévenir ou faire cesser tout harcèlement psychologique (art. 81.19, par. 2).

Pour le salarié non-syndiqué, le recours, en cas de harcèlement psychologique, est prévu à la section II.1 du chapitre V de la Lnt, aux articles 123.6 à 123.16 Lnt. En vertu des articles 123.6 et 123.7 Lnt, le salarié doit déposer une plainte par écrit dans les 90 jours de la dernière manifestation de la conduite de harcèlement psychologique. La plainte est déposée à la CNT qui fait enquête avec diligence (art. 123.8). Dès lors, il peut y avoir médiation de la plainte en tout temps (art.

⁹⁹ Le texte des articles se trouve à l'Annexe 1.

123.10). Si, à la fin de l'enquête, aucun règlement n'est intervenu entre les parties et si la CNT accepte de donner suite à la plainte, elle la défère pour audition à la Commission des relations du travail (ci-après « **CRT** »; art. 123.12). C'est la CNT qui représente alors le salarié devant la CRT. Si la CNT refuse de donner suite à la plainte, le salarié peut lui demander par écrit de déférer sa plainte pour audition à la CRT (art. 123.9).

La CRT a pour mandat d'entendre et de disposer de tout un éventail de recours reliés à l'emploi et aux relations du travail au Québec. Elle est chargée d'assurer l'application diligente et efficace de plusieurs lois, dont le *Code du travail* et la *Loi sur les normes du travail*, ainsi que d'une vingtaine d'autres lois qui lui accordent compétence.

Lorsque la CRT juge que le salarié a été victime de harcèlement psychologique, les pouvoirs de réparation sont prévus à l'article 123.15 Lnt :

« Si la Commission des relations du travail juge que le salarié a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations prévues à l'article 81.19, elle peut rendre toute décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire, notamment :

1. ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié;
2. ordonner à l'employeur de payer au salarié 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 au salarié des dommages et intérêts punitifs et moraux;
5. ordonner à l'employeur de verser au salarié une indemnité pour perte d'emploi;
6. ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique requis par le salarié, pour une période raisonnable qu'elle détermine;
7. ordonner la modification du dossier disciplinaire du salarié victime de harcèlement psychologique: »

Si le salarié victime de harcèlement psychologique a également été victime d'une lésion professionnelle résultant de ce harcèlement, la CRT doit réserver sa

décision sur l'indemnité et les dommages et intérêts punitifs et moraux dus au salarié de même que sur le financement du soutien psychologique requis par le salarié (art. 123.16).

Pour les salariés syndiqués, ils doivent déposer un grief en vertu de leur convention collective (art. 81.20). Comme l'arbitre de grief est chargé de trancher toutes les mésententes relatives à l'interprétation ou à l'application d'une convention collective¹⁰⁰, il est chargé des cas de harcèlement psychologique. À cet effet, il est investi des mêmes pouvoirs de réparation que la CRT puisque, en vertu de l'article 81.20 Lnt, l'article 123.15 Lnt fait partie intégrante des conventions collectives.

Nous allons maintenant nous attarder à la doctrine écrite sur le harcèlement psychologique au travail depuis 2004 en ce qui concerne l'interprétation des concepts-clés de la définition (1.3.2.1) et des critères d'appréciation de la preuve (1.3.2.2).

1.3.2 La doctrine sur le harcèlement psychologique

1.3.2.1 Les concepts-clés de la définition

➤ Une conduite vexatoire

La conduite vexatoire est une manière d'agir qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes. Par exemple, des insultes, des menaces, des paroles blessantes ou grivoises¹⁰¹, des cris ou des attaques verbales ou physiques¹⁰². Le terme vexatoire renvoie au verbe vexer, soit « faire

¹⁰⁰ Articles 1f) et 100 du *Code du travail*.

¹⁰¹ Cliche, pp. 158-159.

¹⁰² Lafond et Provencher, p. 40.

de la peine, blesser quelqu'un dans son amour propre, contrarier »¹⁰³. Le terme « vexatoire » fait donc référence au résultat de la conduite pour la personne qui la subit et ce, sans égard aux intentions de la personne qui harcèle¹⁰⁴.

Selon les auteurs Cantin et Cantin, la conduite vexatoire est donc celle qui est :

« [...] non seulement blessante et humiliante mais dégradera les conditions humaines, émotionnelles et relationnelles au travail en touchant au cœur même d'une dimension fondamentale dans les relations de travail, soit le respect de la personne. »¹⁰⁵

La Commission des normes du travail définit la conduite vexatoire comme suit :

« C'est une conduite humiliante ou abusive pour la personne qui la subit, qui la blesse dans son amour-propre, qui lui cause du tourment. C'est un comportement qui dépasse ce que la personne raisonnable estime être correct dans l'accomplissement de son travail. »¹⁰⁶

L'appréciation du caractère vexatoire de la conduite dépendra de la nature, de l'intensité et de la récurrence des gestes importuns de même que de leur impact sur la victime¹⁰⁷.

¹⁰³ Isabelle CANTIN et Jean-Maurice CANTIN, Politiques contre le harcèlement au travail et réflexions sur le harcèlement psychologique, 2^e édition, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc., 2006, p. 160 (ci-après « Cantin et Cantin »). Au même effet, voir Francine LAMY (2003), « Définir le harcèlement et la violence psychologique en milieu syndiqué : les hésitations des uns, les difficultés des autres », *Développements récents en droit du travail*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc., p. 215 (ci-après « Lamy »). Bien que ce texte ait été publié en 2003, nous le considérons dans la doctrine post-2004 puisque sa publication est survenue après l'adoption mais avant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions. C'est d'ailleurs le premier article à avoir analysé la définition du harcèlement psychologique au travail sous l'angle de concepts-clés.

¹⁰⁴ Poirier et Rivest, p. 211.

¹⁰⁵ Cantin et Cantin, p. 166.

¹⁰⁶ Lexique de la CNT, en ligne : www.cnt.gouv.qc.ca/fr/site_hp/outils/lexique/.

¹⁰⁷ Poirier et Rivest, p. 212.

➤ Des comportements, paroles, actes ou gestes répétés

La loi prévoit que la conduite vexatoire peut se manifester de quatre façons, soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes. Les auteurs Lafond et Provencher donnent des exemples de ces quatre manifestations¹⁰⁸ :

- Les comportements : un salarié qui refuse de retourner les appels ou les courriers électroniques d'un collègue, qui s'enfuit à son arrivée ;
- Les paroles : crier des instructions, injurier le salarié lorsqu'il commet une erreur, le menacer de congédiement ;
- Les actes : la circulation de fausses rumeurs ;
- Les gestes : des contacts physiques inappropriés, lancer des documents, donner un coup de poing sur la table ou un coup de pied dans un classeur.

La conduite vexatoire peut aussi résulter du silence ou de l'abstention du harceleur. Selon Morin, Brière et Roux, lorsque les silences et les abstentions sont répétés, ils peuvent devenir hostiles et non désirés :

« [...] du fait qu'ils se traduisent par un type de conduite, une manière d'agir, un comportement qui, sans nécessairement être agressif, est certainement « vexatoire », dans le sens de irrespectueux, abusif ou humiliant pour la personne qui en est la victime. »¹⁰⁹

Quant au caractère répété, nous l'avons déjà mentionné que le harcèlement, de par sa nature, comporte cet élément important¹¹⁰. Toutefois, répétition n'équivaut pas à continuité, c'est-à-dire qu'il peut y avoir un moment de trêve dans les agissements. Ce moment de trêve n'empêchera pas de conclure au harcèlement dans la mesure où les agissements se sont quand même répétés¹¹¹. On peut dès lors se demander si la survenance de deux agissements inappropriés répond au

¹⁰⁸ Lafond et Provencher, p. 41.

¹⁰⁹ Fernand MORIN, Jean-Yves BRIÈRE et Dominic ROUX, Le droit de l'emploi au Québec, 3^e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2006, p. 538 (ci-après « Morin, Brière et Roux »).

¹¹⁰ Cliche, p. 160.

¹¹¹ Lamy, p. 218.

critère de la répétition. Les auteurs Lafond et Provencher sont d'avis qu'effectivement, « deux conduites successives pourront répondre à ce critère de la répétition exigé par la loi. »¹¹² En général, c'est donc l'ensemble ou l'accumulation des comportements qui permettra de conclure à une situation de harcèlement¹¹³.

➤ Un caractère hostile ou non désiré

Les manifestations de la conduite vexatoire doivent être hostiles ou non désirées. Le terme « hostile » réfère à ce qui est « ennemi ». Les agissements n'ont pas à être flagrants ni agressifs pour être qualifiés d'hostiles¹¹⁴. Mais ce sont les comportements qui doivent être hostiles et non le climat de travail¹¹⁵. La victime doit donc démontrer que la conduite a été, à son égard, hostile et qu'elle porte ainsi atteinte à sa dignité ou à son intégrité et qu'elle entraîne pour elle un milieu de travail néfaste¹¹⁶.

L'expression « non désiré » souligne le caractère non voulu, non souhaité des agissements. Ils doivent pouvoir être objectivement perçus comme non désirables¹¹⁷. De plus, la victime doit idéalement réagir rapidement et manifester son refus des actes ou des comportements non souhaités¹¹⁸. Selon l'auteure Francine Lamy, les tribunaux ont refusé, dans les causes de harcèlement sexuel, d'exiger la preuve d'un refus clairement exprimé par la victime pour conclure que la

¹¹² Lafond et Provencher, p. 41.

¹¹³ Bourgault, p. 55.

¹¹⁴ COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL, Interprétation et jurisprudence – Loi sur les normes du travail, ses règlements et Loi sur la fête nationale, Québec, Commission des normes du travail, 2007, p. 117 (Disponible sur le site Internet de la Commission des normes du travail; ci-après « Commission des normes du travail »).

¹¹⁵ Bourgault, p.51.

¹¹⁶ Poirier et Rivest, p. 214.

¹¹⁷ Commission des normes du travail, p. 118.

¹¹⁸ Cantin et Cantin, p. 172.

conduite n'était pas désirée¹¹⁹. Selon elle, ce principe devrait également s'appliquer dans les causes de harcèlement psychologique.

Le refus peut donc être implicite, surtout dans un contexte de dépendance économique face à l'employeur.

« Il est fréquent que la victime préfère s'enfermer dans le mutisme par crainte des représailles que pourrait exercer sur elle la personne qui s'adonne au harcèlement. La tolérance d'une conduite ne devrait pas être confondue avec son acceptation. »¹²⁰

La tolérance passive ne constituerait donc pas nécessairement une acceptation volontaire des gestes reprochés. Par contre, certains gestes seront tellement inacceptables qu'ils ne nécessiteront pas la preuve d'une désapprobation¹²¹.

➤ Une atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

Ce concept-clé vise les effets produits par la conduite vexatoire sur la victime du harcèlement psychologique. Tel que nous l'avons vu dans la partie 1.2, la dignité et l'intégrité sont des concepts qui découlent des principes reconnus par la Charte et par le *Code civil du Québec*. Ils ont été définis par la Cour suprême dans les arrêts *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'hôpital St-Ferdinand*¹²² et *Law c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*¹²³. Rappelons que, selon la jurisprudence, l'atteinte à l'intégrité doit laisser des séquelles qui dépassent un certain seuil et qui affectent l'équilibre physique, psychologique ou émotif de la victime. Quant à la dignité, elle fait appel à l'honneur, à la réputation et au respect de soi. Contrairement à l'atteinte à l'intégrité, l'atteinte à la dignité n'a pas à avoir de conséquences définitives.

¹¹⁹ Lamy, p. 217.

¹²⁰ Brunelle, p. 201.

¹²¹ Cantin et Cantin, p. 172.

¹²² Précitée, note 70.

¹²³ Précitée, note 72.

Dans le cadre du recours contre le harcèlement psychologique, le législateur n'exige pas la double atteinte puisqu'il a inséré le terme « ou » entre dignité et intégrité. Il faudra donc prouver l'atteinte à l'un ou à l'autre de ces concepts.

➤ Un milieu de travail néfaste

Ce concept-clé vise les effets produits par la conduite vexatoire sur le milieu de travail. En effet, la conduite vexatoire doit avoir entraîné un milieu de travail néfaste, soit un milieu de travail nuisible, mauvais, malsain, empoisonné. La Commission des normes du travail le définit ainsi :

« Un milieu de travail néfaste est un milieu dommageable, qui crée un tort, qui nuit à la personne victime de harcèlement. L'atmosphère de travail créée par la conduite pourra provoquer par exemple l'isolement de la victime. »¹²⁴

Selon l'auteure Francine Lamy, « la loi n'exige pas la démonstration d'un préjudice direct sur les droits ou les conditions d'emploi de la victime ou de la matérialisation d'un désavantage résultant de la conduite vexatoire »¹²⁵.

➤ La conduite unique grave

La loi prévoit qu'une seule conduite peut équivaloir à du harcèlement psychologique en vertu du deuxième paragraphe de l'article 81.18 Lnt. Dans ce cas, la réussite d'une plainte dépendra de la gravité de la conduite et des effets continus dans le temps. Tel que mentionné à la sous-section 1.2.2.1, la Cour d'appel, dans l'arrêt *Habachi c. Commission des droits de la personne du Québec*¹²⁶, a d'ailleurs reconnu qu'un seul acte, à condition qu'il soit grave et qu'il produise des effets continus dans l'avenir, peut constituer du harcèlement. La

¹²⁴ Lexique de la CNT en ligne : www.cnt.gouv.qc.ca/fr/site_hp/outils/lexique/.

¹²⁵ Lamy, p. 223.

¹²⁶ Précité, note 79.

Commission des normes du travail explique comme suit le concept de conduite grave :

« Par définition, le harcèlement a un caractère répété, c'est-à-dire une continuité dans le temps. Pour qu'une seule conduite grave soit reconnue comme du harcèlement psychologique, c'est l'effet nocif de cette conduite sur la personne qui devra se perpétuer dans le temps. Ainsi, des conduites isolées, telles la violence ou l'agression dont l'impact se perpétue dans le temps pourraient constituer du harcèlement psychologique. »¹²⁷

➤ Un effet nocif continu

Dans le cas d'une seule conduite grave, l'atteinte doit produire un effet nocif continu pour la victime. L'expression « nocif » fait référence à ce qui est nuisible. L'analyse de l'effet se tient au niveau subjectif de la victime. L'atteinte doit produire un effet continu mais la permanence de l'effet n'est pas exigée :

« L'exigence posée par le législateur relativement à la durée de l'effet est une règle visant à établir une forme d'équivalence entre l'événement unique et la répétition d'événements et non pas à poser des conditions plus exigeantes. »¹²⁸

Lorsqu'un seul acte s'accompagne de menaces, il n'est plus vraiment isolé puisque ses effets nocifs continuent de se perpétuer et de se répéter dans le temps¹²⁹. Les auteurs Lafond et Provencher donnent un exemple de l'effet nocif d'une conduite grave :

« De même, une seule avance faite par un patron envers sa secrétaire, alors qu'il partage le même espace de travail, rendra à coup sûr cette salariée plus que mal à l'aise lorsqu'elle devra se retrouver seule avec ce même patron. Il est ainsi facile de comprendre qu'un seul geste grave puisse avoir des effets dans le temps, qui vont durer et créer pour le salarié visé un milieu de travail malsain. »¹³⁰

¹²⁷ Lexique de la CNT, en ligne : www.cnt.gouv.qc.ca/fr/site_hp/outils/lexique/.

¹²⁸ Lamy, p. 224.

¹²⁹ Poirier et Rivest, p. 213.

¹³⁰ Lafond et Provencher, p. 44.

Voilà ce qui conclut la revue de la doctrine sur les concepts-clés qui découlent de la définition du harcèlement psychologique. Nous voyons que les auteurs se sont beaucoup appuyés sur des concepts antérieurs à la notion de harcèlement psychologique au travail pour en définir les concepts-clés.

Nous passerons maintenant en revue la doctrine sur les critères d'appréciation de la preuve qui sont apparus comme étant des éléments importants dans l'analyse de la définition du harcèlement psychologique. Il s'agit du critère de l'analyse globale de la situation et du critère de l'approche de la victime raisonnable.

1.3.2.2 Les critères d'appréciation de la preuve

➤ Le critère de l'analyse globale de la situation

Tel que mentionné dans la revue de la jurisprudence sur ce critère, il fait référence au fait qu'un décideur doit analyser les faits allégués dans leur ensemble, par opposition à l'analyse de chaque fait isolément¹³¹. Cette façon d'apprécier les faits permet aux décideurs de tenir compte du contexte, du milieu de travail, de la situation du salarié et de ses attributs particuliers¹³².

En matière de harcèlement psychologique, l'auteure Francine Lamy est d'avis que le législateur favorise une approche globale dans l'analyse des faits :

« L'appréciation cas par cas ou événement par événement ne peut, à notre avis rendre justice à la victime dans une affaire de harcèlement. D'abord, l'arbitre qui appréciera isolément chaque événement, mesure, attitude, commentaire ou élément, s'écartera considérablement de la situation dans laquelle les protagonistes ont été placés, où, faut-il le souligner, rien n'est compartimenté : on ne remet pas son compteur à zéro chaque fois que l'on arrive au travail. Les gestes, les mesures, les commentaires, les attitudes sont reçus et vécus en continuum. »¹³³

¹³¹ Bourgault, p. 46.

¹³² Lamy, p. 209.

¹³³ Id., pp. 207-208.

L'évaluation du caractère vexatoire de la conduite se fait ainsi selon une démarche à deux étapes. Tout d'abord, le décideur doit évaluer chaque comportement, parole, acte ou geste allégué afin de décider s'il est hostile ou non désiré. Ensuite, il doit les apprécier globalement pour déterminer s'ils sont répétitifs et s'ils constituent, par conséquent, la manifestation d'une conduite vexatoire. Cette appréciation globale de l'ensemble des faits permettra aux décideurs de distinguer les conduites réellement harcelantes de celles qui ne le sont pas¹³⁴. Bien entendu, ce critère d'appréciation de la preuve ne s'applique pas dans les cas où une conduite unique et grave est alléguée, puisqu'il n'y a pas d'élément de répétition.

➤ Le critère de l'approche de la victime raisonnable

Tel que mentionné à la sous-section 1.2.2.3, il est important de déterminer le prisme à travers lequel l'analyse de la conduite doit se faire. La Cour suprême a clairement éliminé le point de vue du présumé harceleur comme prisme d'évaluation dans les cas de discrimination¹³⁵. Les auteurs de la doctrine post-2004 ont repris ce principe dans le cas du harcèlement psychologique. L'analyse de la conduite vexatoire doit se faire sans tenir compte des intentions du présumé harceleur parce que ses intentions sous-tendent une analyse subjective basée sur sa vision¹³⁶. Et cette vision n'est pas appropriée comme critère d'appréciation de la preuve.

Comme nous l'avons vu, le point de vue à retenir pour l'analyse de la conduite est celui de la victime raisonnable. Ce concept découle de celui de personne raisonnable en droit civil où, pour conclure à la faute d'un agent, les tribunaux comparent la conduite de cet agent à celle d'une « conduite modèle ». Les auteurs Baudouin et Deslauriers l'expliquent comme suit :

¹³⁴ Bourgault, p. 77.

¹³⁵ *Robichaud c. Canada (Conseil du Trésor)*, précitée, note 95.

¹³⁶ Poirier et Rivest, p. 211; Cliche, p. 158 ; Commission des normes du travail, p. 117 ; Lafond et Provencher, p. 40.

« La faute civile extracontractuelle est constituée par l'écart séparant le comportement de l'agent de celui du type abstrait et objectif de la personne raisonnable, prudente et diligente, du bon citoyen (du « bon père de famille », disait-on auparavant). [...] Chercher la faute revient donc à comparer la conduite de l'agent à celle d'une personne normalement prudente et diligente, douée d'une intelligence et d'un jugement ordinaires, et à se demander si elle aurait pu prévoir ou éviter l'événement qui a causé le dommage. »¹³⁷

Or, en matière des droits de la personne, comme par exemple pour le harcèlement sexuel, ces mêmes auteurs notent que le critère classique de la personne raisonnable « s'avère inapproprié en raison de la nature particulière de l'atteinte. »¹³⁸ Le critère qui doit être utilisé est plutôt celui de la victime raisonnable, soit la norme de la personne raisonnable (critère objectif) couplée à celle de l'opinion de la victime (critère subjectif). À propos du harcèlement discriminatoire, l'auteur Brunelle écrivait ce qui suit :

« En fait, nous croyons que le critère de la « victime raisonnable » ou, autrement dit, de la « personne raisonnable » placée « dans les mêmes circonstances » constitue une norme d'identification plus objective et plus à même de réaliser l'objet de l'article 10.1.

À cet égard, s'il est vrai que la discrimination et le harcèlement peuvent parfois correspondre à « deux réalités juridiques distinctes », rien ne s'oppose à ce que la « personne raisonnable » admise à se prévaloir de la protection législative destinée à réprover l'un ou l'autre de ces comportements répréhensibles soit la même. »¹³⁹

Dans le cadre d'un recours pour harcèlement psychologique, ce modèle objectif-subjectif de la victime raisonnable préconise donc l'analyse des faits selon la perspective d'une personne raisonnable qui se trouve dans une situation semblable à celle de la victime, qui est informée et qui prend en considération les divers facteurs en cause. Cette personne conclurait-elle qu'elle a été victime de harcèlement ?

¹³⁷ Jean-Louis BAUDOIN et Patrice DESLAURIERS, La responsabilité civile, 7^e éd., vol. 1, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, par. 1-192.

¹³⁸ Id., par. 1-280.

¹³⁹ Brunelle, p. 199.

Ceci complète la partie consacrée à l'époque postérieure à l'entrée en vigueur des dispositions de la Lnt interdisant le harcèlement psychologique au travail. Nous avons exposé les dispositions adoptées par le législateur en 2002 et qui sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2004. Nous avons vu comment la doctrine interprète les concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique au travail. Nous avons aussi vu la position de la doctrine sur les critères d'appréciation de la preuve. Ceci conclut également le chapitre consacré à la revue de la littérature sur le harcèlement psychologique. Dans le prochain chapitre, nous exposerons notre problématique, ce qui nous permettra de préciser notre question de recherche. Nous exposerons également la démarche théorique qui sous-tend notre recherche.

2 La problématique

Dans ce chapitre, nous commencerons par énoncer le problème dans la réalité (2.1), puis nous verrons le problème dans la littérature (2.2). Ceci nous permettra de préciser notre question de recherche (2.3). Finalement, nous exposerons la démarche théorique qui sous-tend notre recherche (2.4).

2.1 Le problème dans la réalité

Au Québec, en contexte non syndiqué, le salarié victime de harcèlement psychologique au travail doit déposer une plainte auprès de la CNT, plainte qui sera ultimement entendue et décidée par la CRT. Le salarié syndiqué, quant à lui, doit procéder absolument par la voie de l'arbitrage de griefs. Or, ces deux instances décisionnelles interprètent et appliquent les mêmes dispositions de la Lnt sur le harcèlement psychologique. Le problème dans la réalité découle donc du fait que la CRT et les TA possèdent la compétence nécessaire pour interpréter ces mêmes dispositions. Cette dualité de forum peut donc poser le problème de l'application uniforme d'une même norme juridique par deux instances différentes.

Par ailleurs, quant à l'article 81.18 Lnt qui définit le harcèlement psychologique au travail, son contenu qui est pourtant explicite n'en soulève pas moins quelques questions :

- Comment s'apprécie la conduite vexatoire?
- Comment s'évalue l'exigence de la répétition?
- Que doit-on considérer comme étant hostile ou non désiré?
- Qu'est-ce qu'une atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique?
- Qu'est-ce qu'un milieu de travail néfaste ou un effet nocif continu?

- Quand un acte unique est-il grave?
- Sous quelle perspective ces concepts-clés doivent-ils être appréciés?

Le texte même de la loi soulève donc des questions qui nous forcent à aller puiser aux autres sources du droit pour déterminer avec précision les règles juridiques qui s'appliquent en l'espèce.

2.2 Le problème dans la littérature

En ce qui concerne d'abord la dualité de forum dans l'interprétation et l'application des dispositions sur le harcèlement psychologique au travail, la littérature sur le sujet n'en fait pas mention. L'entrée en vigueur de ces dispositions étant encore récente, aucune étude, à notre connaissance, n'a abordé la question que nous nous posons dans le présent mémoire.

Quant à la définition du harcèlement psychologique, nous avons vu de la jurisprudence antérieure au 1^{er} juin 2004 que les tribunaux supérieurs, tel la Cour suprême et la Cour d'appel, avaient défini certaines notions relatives au harcèlement discriminatoire qui pourront s'appliquer au harcèlement psychologique. Quant au TDP, il a défini le harcèlement discriminatoire à partir des éléments suivants : le caractère vexatoire et non désiré de la conduite et l'effet continu dans le temps par la répétition ou par la gravité de la conduite. Quant aux tribunaux d'arbitrage, il semble y avoir divergence entre les arbitres sur la définition du harcèlement psychologique. En effet, certains arbitres le définissent selon le sens commun du terme (répétition incessante d'actes importuns) alors que d'autres le définissent selon le sens du harcèlement discriminatoire (répétition de gestes vexatoires).

Quant aux critères d'appréciation de la preuve qui ressortent de la jurisprudence antérieure à 2004, la jurisprudence arbitrale a démontré que les cas de harcèlement sont mieux repérés et évalués lorsqu'ils sont analysés à l'aide d'une approche globale de la situation. En effet, l'approche globale rend possible le repérage de la répétition des agissements qui permet au décideur de conclure à conduite vexatoire. Cette approche ne s'applique toutefois pas dans les cas où une conduite unique grave est alléguée.

Quant au critère de l'approche de la victime raisonnable, il a été développé par la doctrine et par la jurisprudence en matière des droits de la personne. Le décideur évalue le ou les faits allégués en se demandant si une personne raisonnable, placée dans une situation semblable à celle de la victime, tout en étant informée et en tenant compte de divers facteurs, aurait conclu à du harcèlement.

Finalement, la revue de la doctrine post-2004 révèle que les auteurs interprètent la définition du harcèlement psychologique au travail à partir des concepts-clés de la définition. Ainsi, la conduite sera vexatoire si elle blesse la victime dans son amour-propre. Le caractère répétitif est un élément-clé dans le harcèlement puisque c'est cet élément qui fait que les agissements deviennent du harcèlement. De plus, les agissements doivent être hostiles ou non désirés par la victime, celle-ci n'ayant pas à manifester son refus automatiquement. La tolérance n'équivaut pas à de l'acceptation. En ce qui concerne l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la victime, les arrêts de la Cour suprême ont établi, dans des cas autres que du harcèlement, que cette atteinte vise l'honneur, la réputation, le respect de soi ou l'équilibre physique, psychologique ou émotif de la victime. Enfin, la conduite vexatoire doit avoir entraîné un milieu de travail néfaste, c'est-à-dire un milieu de travail dommageable pour la victime. Finalement, la Lnt confirme la jurisprudence à l'effet qu'un seul acte peut constituer du harcèlement, à condition qu'il soit grave et qu'il produise des effets continus dans le temps, c'est-

à-dire que la conduite grave engendre des répercussions nuisibles continues sur la victime.

Le rappel de ces éléments nous amène maintenant à préciser notre question de recherche.

2.3 La question de recherche

Dans l'introduction, nous avons indiqué que nous nous intéresserons à la question de savoir s'il y a une différence dans l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail selon que nous analysons les décisions de la CRT et celles des TA. Suite à la revue de l'état du droit sur le harcèlement psychologique antérieur et postérieur au 1^{er} juin 2004, nous sommes en mesure de préciser les éléments sur lesquels nous voulons faire notre analyse :

- Les concepts-clés de la définition ;
- Les critères d'appréciation de la preuve ;
- Le résultat de la décision ;
- Le cas échéant, la réparation accordée ou les motifs du rejet ;
- Les sources de droit utilisées par les décideurs.

Nous analyserons donc la jurisprudence afin de vérifier l'existence d'une différence dans le traitement des litiges en matière de harcèlement psychologique entre la CRT et les TA sur ces éléments. Nous nous demanderons donc si les concepts-clés de la définition et les critères d'appréciation de la preuve sont examinés par les deux instances, si les mêmes sources de droit sont utilisées pour trancher le litige et, selon l'instance saisie, si les résultats des décisions sont comparables, quelles réparations sont accordées lorsque le recours est accueilli et s'il existe des motifs spécifiques de rejet des recours. Rappelons qu'il s'agit d'une étude

exploratoire visant à vérifier l'existence d'une différence dans le traitement des litiges et non pas d'une étude visant à repérer les causes des différences ou à juger le mérite des décisions.

Pour répondre à notre question, nous étudierons les décisions rendues par la CRT et les TA entre le 1^{er} juin 2004 et le 1^{er} juin 2008 qui analysent la définition du harcèlement psychologique au travail. Rappelons que nous nous intéressons à la CRT et aux TA parce qu'elles sont les tribunaux de première instance qui sont compétents pour décider des plaintes (article 123.6 à 123.12 Lnt) et des griefs (article 81.20 Lnt) contestant du harcèlement psychologique au travail. La recherche pourra s'étendre aux tribunaux supérieurs s'il y a révision judiciaire. Nous analyserons donc les décisions rendues principalement par ces deux tribunaux sur des cas de plainte ou de grief contestant du harcèlement psychologique au travail.

Mentionnons que notre recherche se justifie pleinement sur le plan scientifique par l'absence de travaux considérant la jurisprudence la plus récente de la CRT et des tribunaux d'arbitrage, ainsi que par l'importance de bien mettre en lumière, sur le plan analytique, la teneur de cet ensemble de décisions.

Enfin, nous croyons que notre recherche est pertinente pour le domaine des relations industrielles en ce qu'aucun milieu de travail n'est à l'abri du phénomène de harcèlement psychologique. De plus, ce phénomène étant en expansion, ceci entraîne automatiquement un intérêt pour le sujet pour tout praticien dans le domaine. Notre recherche mettra en lumière l'interprétation et l'application des concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique au travail. Cette connaissance, jointe aux concepts importants définis par le droit antérieur, aidera les praticiens dans la gestion de leurs plaintes et griefs de harcèlement psychologique.

2.4 La démarche théorique

Notre recherche repose sur une démarche proposée par Gilles Trudeau dans un texte dans lequel il analyse l'introduction du droit de refuser d'exécuter un travail dangereux dans la législation en matière de santé et de sécurité au travail¹⁴⁰. Cet article propose l'apport de la science juridique comme démarche scientifique et suggère un modèle d'analyse de recherche en droit positif, soit une recherche de « ...l'ensemble des règles obligatoires déterminant les rapports sociaux imposés à tout moment par le groupe auquel on appartient. »¹⁴¹ La recherche juridique vise donc « la découverte et l'interprétation de la règle de droit qui s'applique à une situation sociale donnée »¹⁴².

La démarche comporte quatre étapes¹⁴³ :

1. Repérer les sources formelles du droit sur une situation sociale, soit la loi, la jurisprudence, la coutume et la doctrine;
2. Interpréter les sources repérées afin de dégager les différentes règles juridiques applicables à la situation sociale;
3. Systématiser l'information recueillie;
4. Critiquer les règles dégagées de l'analyse.

Dans le premier chapitre du mémoire, nous avons repéré et interprété les sources formelles du droit sur le harcèlement psychologique au travail, soit la jurisprudence antérieure pertinente, les articles de la Lnt et la doctrine sur le sujet. Le chapitre 5 du mémoire sera consacré à l'analyse de la jurisprudence rendue par la CRT et les

¹⁴⁰ Gilles TRUDEAU (1986), « Le refus d'exécuter un travail dangereux : aux confins du droit et des sciences sociales », *Sociologie et sociétés*, vol. XVIII, no. 2, pp. 87 à 97.

¹⁴¹ *Id.*, p. 88; tirée de Henri Lévy-Bruhl, *Sociologie du droit*, Paris, Les Presses universitaires de France, « Que sais-je? », 1967, pp. 22-23.

¹⁴² *Id.*

¹⁴³ *Id.*, pp. 88-89.

TA sur les éléments que nous avons mentionnés plus haut, de même qu'aux étapes 3 et 4 de la démarche suggérée par Trudeau.

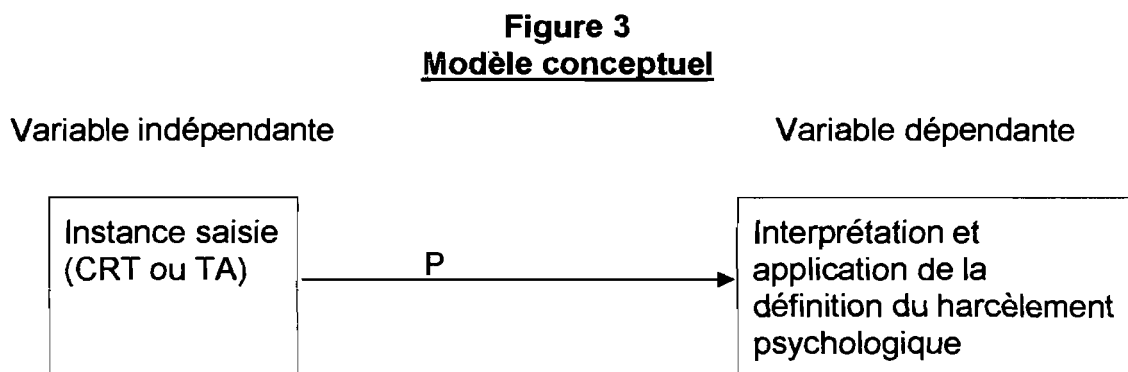
Dans le prochain chapitre, nous élaborerons notre modèle d'analyse à partir de notre question de recherche et des explications que nous venons d'exposer.

3 Le modèle d'analyse de la recherche

Dans ce chapitre, nous présentons notre modèle conceptuel, la proposition de recherche et le modèle opératoire. Nous tenons à mentionner que le cadre conceptuel de notre recherche ne découle pas, à notre connaissance, d'un cadre théorique déjà développé, outre les étapes de recherche juridique fournie par le texte de Trudeau.

3.1 Le modèle conceptuel et la proposition de recherche

Le schéma ci-dessous illustre notre conceptualisation des variables de même que notre proposition de recherche que nous utiliserons afin de répondre à notre question de recherche.



Notre variable indépendante est l'instance saisie, soit la Commission des relations du travail (CRT) ou le Tribunal d'arbitrage (TA). Notre variable dépendante est l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique. Notre analyse de la variable dépendante se fera en fonction des éléments que nous avons mentionnés dans la section précédente, soit les concepts-clés de la définition, les critères d'appréciation de la preuve, le résultat de la décision, les

motifs du rejet, la réparation accordée et les sources de droit utilisées par les décideurs.

Une proposition de recherche peut donc être formulée :

P : Il n'y aura pas de différence dans l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail selon l'instance saisie (CRT ou TA).

Nous postulons donc que, malgré le fait que deux instances distinctes soient saisies de plaintes ou de griefs contestant du harcèlement psychologique au travail, il n'y aura pas de différence dans l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique, suivant que la définition est interprétée et appliquée par la CRT ou les TA. Le contexte institutionnel différent dans lequel s'insèrent les deux instances examinées rend nécessaire la prise en considération de différences éventuelles dans l'application d'une même norme juridique. En effet, comme les deux instances doivent interpréter et appliquer la même définition législative, il ne devrait pas, en théorie, y avoir de différence dans l'examen des concepts-clés de la définition, des critères d'appréciation de la preuve, de la réparation accordée si le recours est accueilli et même des sources de droit utilisées par les décideurs. La proposition de recherche reste toutefois à vérifier sur le résultat de la décision, à savoir si les deux instances accueillent ou rejettent environ le même nombre de cas et sur les motifs de rejet qui peuvent être mentionnés par le décideur.

Dans la prochaine section, nous verrons notre modèle opératoire de recherche.

3.2 Le modèle opératoire

Le modèle opératoire décrit, à l'aide d'un tableau, les dimensions, les composantes et les indicateurs de chacune de nos variables. Les indicateurs nous permettront de repérer et de mesurer dans la jurisprudence les dimensions et les composantes des variables.

Tableau I
Variable indépendante

Variable	Dimensions	Composantes	Indicateurs
Tribunal saisi			Commission des relations du travail (CRT)
			Tribunal d'arbitrage (TA)

La variable du tribunal saisi est définie à l'aide de deux indicateurs qui nous permettront de repérer facilement à quelle instance nous avons affaire. Un troisième indicateur pourrait se rajouter dans le cas d'une révision judiciaire, bien qu'à ce moment là la Cour supérieure ne reprenne pas l'analyse de tous les faits allégués. Notre question de recherche s'adresse plus aux tribunaux de première instance, bien qu'une révision judiciaire puisse souligner la mauvaise interprétation ou la mauvaise application des concepts importants. La Cour supérieure pourrait alors nous guider dans les enseignements qu'il faut privilégier pour l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail.

Tableau II
Variable dépendante

Variable	Dimensions	Composantes	Indicateurs
Interprétation et application de la définition du harcèlement psychologique au travail	1. Concepts-clés	a) Plusieurs agissements sont allégués	Est-ce que la décision examine les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> - La conduite vexatoire; - Le caractère répété; - Le caractère hostile/non désiré; - L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique; - Le milieu de travail néfaste; - Ou introduit d'autres critères.
		b) Un acte unique est allégué	Est-ce que la décision examine les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> - L'acte unique grave; - L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique; - L'effet nocif continu; - Ou introduit d'autres critères.
	2. Critères d'appréciation de la preuve	a) Plusieurs agissements sont allégués	Est-ce que la décision examine les faits selon : <ul style="list-style-type: none"> - Le critère de l'analyse globale; - Le critère de la victime raisonnable; - Ou introduit d'autres critères.
		b) Un acte unique est allégué	Est-ce que la décision examine les faits selon : <ul style="list-style-type: none"> - Le critère de la victime raisonnable; - Ou introduit d'autres critères.

Variable	Dimensions	Composantes	Indicateurs
Interprétation et application de la définition du harcèlement psychologique au travail	3. Résultat de la décision		Est-ce que la décision : <ul style="list-style-type: none"> - Accueille la plainte ou le grief; - Rejette la plainte ou le grief.
	4. Réparation accordée si le recours est accueilli		Le décideur ordonne : <ul style="list-style-type: none"> - La réintégration du salarié; - Le versement d'une indemnité pour salaire perdu; - Le versement d'une indemnité pour perte d'emploi; - Le versement de dommages punitifs et moraux; - La prise de moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement; - Le financement d'un soutien psychologique pour une période raisonnable; - La modification du dossier disciplinaire du salarié. - Autre.
	5. Motifs de rejet si le recours est rejeté		Le décideur qualifie les événements de : <ul style="list-style-type: none"> - L'exercice des droits de la direction; - Une situation conflictuelle; - Des rapports sociaux difficiles; - La paranoïa ou victimisation; - Autre.

Variable	Dimensions	Composantes	Indicateurs
	6. Sources de droit	a) La législation, autre que la Lnt	<p>Pour rendre sa décision, le décideur utilise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les lois du travail; - Les lois du droit civil; - Les lois sur les droits de la personne - Autre.
b) La doctrine		<p>Pour rendre sa décision, le décideur utilise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des ouvrages généraux; - Des monographies; - Des articles de revues; - Des rapports/documents gouvernementaux; - Autre. 	
c) La jurisprudence		<p>Pour rendre sa décision, le décideur utilise une décision :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'un tribunal supérieur (Cour suprême, Cour d'appel, Cour supérieure); - Du TDP; - De la CRT : - D'un TA; - Autre. 	

La variable dépendante sera analysée à l'aide de six dimensions.

1. Les concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique au travail

Tel que mentionné, la définition du harcèlement psychologique au travail, stipulée à l'article 81.18 Lnt, se décompose en concepts-clés. Cette dimension se divise en deux composantes, soit si plusieurs agissements sont retenus ou s'il n'y a qu'un acte unique qui est reconnu. Si plusieurs agissements sont retenus, les indicateurs suivants doivent être constatés (le décideur doit en faire une mention explicite dans la décision) : une conduite vexatoire, se manifestant par des comportements, paroles, actes ou gestes répétés, hostiles ou non désirés, une atteinte à la dignité ou l'intégrité psychologique ou physique et un milieu de travail néfaste. Dans le cas d'un acte unique, les trois indicateurs qui doivent être mentionnés explicitement sont la conduite grave, l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique et l'effet nocif continu. Dans les deux cas, nous avons indiqué la possibilité que la décision introduise d'autres critères. Finalement, il est possible que les circonstances du cas ne nécessitent pas l'examen explicite de tous les éléments. Nous en tiendrons compte dans la partie qualitative de notre analyse.

2. Les critères d'appréciation de la preuve

Il est ressorti de la littérature sur le harcèlement l'importance, dans l'analyse de ces cas, de deux critères d'appréciation de la preuve, soit le critère de l'analyse globale et le critère de la victime raisonnable. Il s'agira de vérifier si l'importance de ces critères se traduit dans les décisions de la CRT et des TA. Tout comme la dimension précédente, la dimension des critères d'appréciation de la preuve se divise en deux composantes. En effet, l'analyse globale de la situation ne s'applique pas dans le cas où une conduite unique est alléguée. Ainsi, si plusieurs agissements sont retenus, les indicateurs qui doivent être présents (mention

explicite) sont le critère de l'analyse globale et le critère de la victime raisonnable. S'il s'agit d'un acte unique, seul l'indicateur du critère de la victime raisonnable doit être présent (mention explicite). Dans les deux cas, nous avons ici aussi indiqué la possibilité que la décision introduise d'autres critères. Finalement, il est possible ici aussi que les circonstances du cas ne nécessitent pas l'examen explicite de tous les éléments. Nous en tiendrons compte dans la partie qualitative de notre analyse.

3. Le résultat de la décision

En analysant le résultat des décisions, nous voulons déterminer s'il y a plus de recours qui sont accueillis ou rejetés, selon l'instance saisie. Cette dimension se compose donc de deux indicateurs, soit que le recours est accueilli ou rejeté.

4. La réparation accordée

Lorsqu'un recours est accueilli, l'article 123.15 Lnt prescrit sept mesures de réparation que le décideur (commissaire et arbitre) peut accorder. L'analyse de la réparation accordée lorsque le recours est accueilli nous permettra de déterminer quelle mesure de réparation est la plus souvent octroyée. Cette dimension sera mesurée à l'aide de huit indicateurs :

- i. La réintégration du salarié : lorsque la plainte est accueillie, la réintégration est le remède qui s'impose en premier lieu. Il s'agit de réintégrer le salarié dans la fonction qu'il occupait antérieurement aux événements ou dans une autre fonction.
- ii. Le versement d'une indemnité pour salaire perdu : cette indemnité peut être octroyée par le décideur afin de compenser les pertes économiques

(salariales) subies par le salarié depuis les événements de harcèlement psychologique.

- iii. Le versement d'une indemnité pour perte d'emploi : bien que la réintégration soit le remède qui s'impose en premier lieu, il est possible que dans certaines circonstances elle ne soit pas la mesure la plus appropriée, surtout dans les cas de harcèlement psychologique. Le décideur peut alors accorder une indemnité pour compenser la perte d'emploi.
- iv. Le versement de dommages punitifs et moraux : le décideur peut accorder au salarié victime de harcèlement psychologique des dommages moraux à titre de réparation pour le préjudice moral qu'il a subi. Le préjudice moral :

« [...] a été défini comme comprenant la perte de jouissance de la vie, le préjudice esthétique, les douleurs et souffrances physiques et psychologiques, les inconvénients, de même que le préjudice d'agrément et le préjudice sexuel. [...] la thèse fonctionnelle ne tente pas d'évaluer en termes monétaires la perte des agréments de la vie, [mais] vise à fixer une indemnité suffisante pour fournir à la victime une consolation raisonnable pour ses malheurs. »¹⁴⁴

Le décideur peut également octroyer des dommages punitifs si le salarié victime de harcèlement psychologique réussit à prouver une « atteinte illicite et intentionnelle » à ses droits, selon le sens donné à ces termes contenus à l'article 49 de la Charte :

« Contrairement aux dommages compensatoires, l'octroi de dommages exemplaires prévu au deuxième alinéa de l'art. 49 de la Charte ne dépend pas de la mesure du préjudice résultant de l'atteinte illicite, mais du caractère intentionnel de cette atteinte. Or, une atteinte illicite étant, comme je l'ai déjà mentionné, le résultat d'un comportement fautif qui viole un droit protégé par la Charte, c'est donc

¹⁴⁴ Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'hôpital St-Ferdinand, précité, note 70, par. 63.

le résultat de ce comportement qui doit être intentionnel. En d'autres termes, pour qu'une atteinte illicite soit qualifiée d'«intentionnelle», l'auteur de cette atteinte doit avoir voulu les conséquences que son comportement fautif produira. »¹⁴⁵

Le salarié victime de harcèlement psychologique doit donc prouver, par prépondérance de preuve, que le présumé harceleur a agi intentionnellement.

- v. La prise de moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement;
- vi. Le financement du soutien psychologique pour une période raisonnable;
- vii. La modification du dossier disciplinaire du salarié : la Lnt prévoit la possibilité pour le décideur d'ordonner à l'employeur de prendre diverses mesures pour rencontrer son obligation d'assurer à tout salarié un droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique (art. 81.19) et toutes les conséquences qui en découlent. Le décideur peut donc ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement, de financer le soutien psychologique du salarié victime de harcèlement psychologique et de modifier le dossier disciplinaire pour, par exemple, enlever toute trace documentaire préjudiciable au salarié.
- viii. Autre : cette catégorie est prévue pour les cas où une autre mesure de réparation est accordée par le décideur. Si le décideur réserve sa compétence pour permettre aux parties de trouver elles-mêmes une solution, la décision sera classée dans cette catégorie.

¹⁴⁵ Id., par. 117.

5. Les motifs de rejet

Il nous paraît intéressant de voir, lorsque le recours est rejeté, si le décideur détermine une « autre cause » aux événements qui se sont déroulés, c'est-à-dire s'il indique que les événements, n'étant pas du harcèlement psychologique au sens de la loi, sont, par exemple : l'exercice par l'employeur de ses droits de la direction, une situation conflictuelle ou des rapports sociaux difficiles, la paranoïa ou victimisation de la victime ou une autre cause. En effet, certains incidents en milieu de travail ne constituent pas, de prime abord, du harcèlement psychologique, comme les conflits et les droits de la direction. De plus, il est possible qu'un salarié souffre de problème de victimisation ou de paranoïa. Selon l'auteure Hirigoyen, il y a une différence entre les personnes paranoïaques et les vraies victimes de harcèlement.

« À la différence des vraies victimes, une personne ayant un caractère paranoïaque ne cherchera pas à faire évoluer la situation vers un accord mais, au contraire, cherchera à maintenir sa plainte contre son harceleur-victime désignée, qui, si personne n'intervient, pourra le rester à vie. [...] Les vraies victimes de harcèlement moral sont dans le doute, s'interrogent sur leurs propres agissements, et cherchent des solutions pour mettre fin à leur tourment. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'elles laissent la situation s'enliser et qu'elles ne réagissent pas suffisamment tôt. Elles veulent avant tout trouver une issue qui rétablisse leur dignité. Les paranoïaques au contraire ne doutent pas. Ils affirment et accusent. »¹⁴⁶

Finalement, nous avons mis une catégorie « Autre » pour y indiquer d'autres raisons qui pourraient être indiquées par les décideurs.

6. Les sources du droit

En examinant les autorités utilisées pour trancher le litige, nous voulons déterminer quelles sont les sources de droit les plus citées par les décideurs au soutien de

¹⁴⁶ Hirigoyen 2001, p. 59.

leurs motifs lorsqu'ils tranchent des litiges reliés au harcèlement psychologique au travail. Cette dimension se divise en trois composantes : la législation autre que la Lnt, la doctrine et la jurisprudence. Au niveau de la législation, nous nous intéresserons aux lois autres que la Lnt pour déterminer les appuis législatifs que les décideurs utilisent pour interpréter et appliquer la définition du harcèlement psychologique, soit d'autres lois du travail, les lois du droit civil ou les lois sur les droits de la personne, ou autre. Quant à la doctrine, il s'agit d'ouvrages généraux, de monographies, d'articles de revues, de rapports, de documents gouvernementaux, ou autres documents. Finalement, en ce qui concerne la jurisprudence, il pourra s'agir de décisions des tribunaux supérieurs (Cour suprême, Cour d'appel, Cour supérieure), du Tribunal des droits de la personne, de la Commission des relations du travail, d'un Tribunal d'arbitrage ou autre tribunal.

Dans le prochain chapitre, nous détaillerons la méthodologie que nous emploierons pour répondre à notre question de recherche.

4 La méthodologie

Dans le présent chapitre, nous verrons la méthodologie employée pour faire notre recherche. Ainsi, nous détaillerons la structure de la preuve (1), l'échantillonnage (2), la méthode de collecte de données (3), l'instrument d'observation (4), la validité de la recherche (5) et finalement le plan d'analyse (6).

4.1 La structure de la preuve

Notre question de recherche fait partie d'un devis non-expérimental de recherche en ce qu'aucun contrôle n'est exercé sur les sujets d'analyse¹⁴⁷. Pour répondre à notre question de recherche, nous utiliserons des données secondaires¹⁴⁸, c'est-à-dire que nous n'avons pas colligé nous-mêmes les données que nous utilisons. Nos informations, codifiées sous forme documentaire, sont produites par des organisations ou des personnes privées¹⁴⁹. En effet, afin d'étudier les différences d'interprétation et d'application de la définition du harcèlement psychologique au travail entre la CRT et les TA sur certains éléments spécifiques, nous devons procéder à partir de l'analyse des décisions rendues par ces tribunaux sur le fond de plaintes et de griefs contestant du harcèlement psychologique au travail. Notre question de recherche, qui est exploratoire et comparative, vise spécifiquement l'analyse des décisions de la CRT et des TA pour aller chercher des réponses sur les éléments qui nous intéressent.

Comme nous n'abordons que le volet juridique du harcèlement psychologique au travail et que nous n'utilisons que la jurisprudence pour analyser ce phénomène,

¹⁴⁷ Marie-Fabienne FORTIN, Fondements et étapes du processus de recherche, Montréal, Les Éditions de la Chenelière, 2006, p. 188 (ci-après « Fortin »).

¹⁴⁸ Raymond QUIVY et Luc VAN CAMPENHOUDT, Manuel de recherche en sciences sociales, 3^e édition, Paris, Dunod, 2006, p. 181 (ci-après « Quivy et Van Campenhoudt »).

¹⁴⁹ BEAUREGARD, Nancy, Les méthodes d'observation, Notes du cours Méthodologie et analyse de données, Montréal, École de relations industrielles, 17-18 février 2008, point 5.

nous ne faisons donc pas une étude de cas qui « consiste dans l'examen détaillé et complet d'un phénomène lié à une entité sociale (individu, famille, groupe) »¹⁵⁰.

4.2 L'échantillonnage

Dans le cadre de notre recherche, l'unité d'analyse est une décision d'une instance, soit une décision d'un commissaire de la CRT ou une décision d'un arbitre de grief sur le fond de plaintes et de griefs contestant du harcèlement psychologique au travail.

Le niveau de l'analyse est le système administratif d'adjudication sur le harcèlement psychologique au travail dans la société québécoise entre le 1^{er} juin 2004 et le 1^{er} juin 2008.

La population couverte par notre recherche est constituée de toutes les sentences arbitrales et de toutes les décisions de la CRT rendues entre le 1^{er} juin 2004 et le 1^{er} juin 2008 dans lesquelles le décideur se prononce sur le fond d'une plainte ou d'un grief contestant du harcèlement psychologique au travail. La période retenue débute en effet avec l'entrée en vigueur des dispositions de la Lnt sur le harcèlement psychologique au travail. La période se termine le 1^{er} juin 2008 afin de souligner les quatre ans de l'entrée en vigueur de ces dispositions. Notre recherche est à jour au 30 juillet 2008.

Il importe de mentionner ici que nous excluons de notre recherche les décisions sur des recours en droit criminel, en injonction de même que les décisions de la Commission des lésions professionnelles. Nous excluons également les décisions interlocutoires de la CRT et des TA ainsi que les décisions de ces tribunaux qui ne se prononcent pas sur le harcèlement psychologique comme sujet principal (par exemple, un arbitre saisi d'un grief contestant une mesure disciplinaire imposée

¹⁵⁰ Fortin, p. 192.

pour avoir harcelé psychologiquement un collègue ou un représentant de l'employeur).

En ce qui concerne les décisions de la CRT, nous travaillerons avec la population couverte par notre recherche (recensement). En effet, la CRT publie toutes ses décisions qui comportent des motifs détaillés sur son site Internet. Ainsi, dans la période de temps visé, nous avons dénombré quarante-huit décisions rendues par la CRT sur une plainte de harcèlement psychologique au travail. Notons que la CRT n'a rendu sa première décision sur le harcèlement psychologique au travail qu'en janvier 2006¹⁵¹. Comme cette décision a été révoquée vu l'absence d'une partie à l'audition, elle ne sera pas prise en compte dans notre analyse.

Pour les sentences arbitrales, nous travaillerons avec la population des sentences arbitrales rendues entre le 1^{er} juin 2004 et le 1^{er} juin 2008 qui se prononcent sur un grief contestant du harcèlement psychologique au travail et qui sont rapportées et/ou publiées par les outils usuels en droit du travail. Les sentences arbitrales, lorsqu'elles sont déposées au Ministère du travail, ne sont pas automatiquement recensées par des organismes spécialisés dans la diffusion des décisions administratives et judiciaires, tel que la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ). Nous ne travaillerons donc pas avec toutes les sentences arbitrales rendues sur notre sujet parce qu'elles ne sont pas accessibles. Toutefois, nous travaillerons avec toutes les sentences arbitrales rendues sur notre sujet dans la période déterminée qui nous sont accessibles, soit par SOQUIJ ou par un autre site de recherche en droit du travail¹⁵².

¹⁵¹ *Ganley c. 9123-8014 Québec inc.*, 2006 QCCRT 0020, 13 janvier 2006 (requête en révision accueillie, 2006 QCCRT 0391 : la décision est révoquée étant donnée l'absence de l'intimée lors de l'audition, les parties seront de nouveau convoquées pour l'étude des plaintes).

¹⁵² Les organismes tel que SOQUIJ ont intérêt à rapporter ou à publier toutes les nouvelles décisions sur notre sujet afin de cristalliser le droit le plus rapidement possible. Les critères de sélection de SOQUIJ pour diffuser une décision sont « interprétation d'une convention collective ou d'une loi, point de droit intéressant, nouvelle tendance jurisprudentielle, illustration d'un fort courant jurisprudentiel, bonne analyse du sujet, intérêt en fonction du contexte socio-économique et bon

Au niveau des décisions des tribunaux d'arbitrage, nous avons dénombré, pour la même période, trente-trois décisions sur des griefs contestant une situation de harcèlement psychologique au travail. Nous analyserons toutes ces décisions même si les faits de certaines d'entre elles sont antérieurs à l'entrée en vigueur des dispositions de la Lnt et donc, en vertu du principe de la non-rétroactivité des lois, l'article 81.18 Lnt ne s'applique pas à elles. Les arbitres considèrent toutefois la définition du harcèlement psychologique de la Lnt pour rendre leur décision et c'est pourquoi nous les incluons dans notre analyse.

Nous analyserons donc un total de quatre-vingt-une décisions (excluant les décisions en révision judiciaire de la Cour supérieure et celles de la Cour d'appel).

4.3 La méthode de collecte de données

La méthode de collecte de données que nous avons utilisée est le « recueil des données existantes : données secondaires et données documentaires »¹⁵³. Le choix de cette méthode de collecte de données découle du fait que nous devons nous référer à des données secondaires, soit aux décisions de la CRT et des TA pertinentes à notre recherche.

La collecte des décisions s'est effectuée par le biais de divers sites Internet : Institut canadien de l'information juridique (CanLII)¹⁵⁴, Commission des relations du travail¹⁵⁵ et Azimut (SOQUIJ)¹⁵⁶. Sur le site de CanLII, nous avons cherché au Québec dans la banque de décisions de la CRT ou de la Conférence des arbitres à partir de mots-clés, tel harcèlement psychologique ou article 81.18 *Loi sur les*

éventail de sujets intéressant le domaine des relations du travail.» (Société québécoise d'information juridique, *Droit du travail express*, Montréal, SOQUIJ, notes explicatives).

¹⁵³ Quivy et Van Campenhoudt, pp. 181 et ss.

¹⁵⁴ <http://www.canlii.org/fr/index.html>

¹⁵⁵ <http://www.crt.gouv.qc.ca/decisions.asp>

¹⁵⁶ <https://www.azimut.soquij.qc.ca/identification/azimut/>

normes du travail. Nous avons également pu restreindre notre recherche par date. Le site de la CRT, quant à lui, publie toutes les décisions motivées rendues par les commissaires. Elles sont classées par mois et par année. De plus, une indication de l'article de loi en vertu duquel la décision a été rendue est ajoutée. Dans notre cas, les décisions sont rendues en vertu de l'article 123.6 Lnt. Finalement, sur Azimut, nous avons cherché à partir de mots-clés, de la date et de l'instance saisie. Dans toutes nos recherches, nous nous sommes restreints aux décisions rendues entre le 1^{er} juin 2004 et le 1^{er} juin 2008. Notre recherche est à jour au 30 juillet 2008.

4.4 L'instrument d'observation

Afin de vérifier la présence ou l'absence de différences dans l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail sur certains éléments selon l'instance choisie, nous devons nous servir d'une grille d'analyse des décisions pertinentes. Notre grille d'analyse est inspirée des travaux de Karine Pelletier¹⁵⁷ qui analysent la jurisprudence de divers tribunaux afin de faire ressortir des écarts d'interprétation et d'application du droit. Sa grille d'analyse est semblable à celle utilisée par Marie-Christine Hébert dans ses travaux¹⁵⁸, alors que cette dernière faisait partie d'une étude avec d'autres chercheurs¹⁵⁹. Les recherches de ces chercheurs se basent sur les travaux exploratoires de Chantal

¹⁵⁷ Karine PELLETIER, Le harcèlement sexuel et la discrimination fondée sur le sexe et la grossesse : les tribunaux d'arbitrage et le Tribunal des droits de la personne, Montréal, Faculté des études supérieures, Université de Montréal, 2006 (ci-après « Pelletier »).

¹⁵⁸ Id., p. 132. Le mémoire de maîtrise de Marie-Christine Hébert n'est pas publié et donc nous n'avons pas pu le consulter pour voir la grille d'analyse utilisée pour l'analyse de contenu de la jurisprudence.

¹⁵⁹ Guylaine VALLÉE, Michel COUTU et Marie-Christine HÉBERT, « La normes d'égalité en milieu de travail : étude empirique de la mise en œuvre de la norme d'égalité par le Tribunal des droits de la personne et les tribunaux d'arbitrage » dans Guylaine VALLÉE, Michel COUTU, Jean Denis GAGNON, Jean M. LAPIERRE et Guy ROCHER (dir.), Le droit à l'égalité : les tribunaux d'arbitrage et le Tribunal des droits de la personne, Montréal, Les Éditions Thémis Inc., 2001, p. 18 (ci-après « Vallée, Coutu et Hébert »).

Robert¹⁶⁰, qui, selon toute vraisemblance, est la première à avoir élaboré la fameuse grille d'analyse. En fait, elle avait construit plusieurs grilles. Sur la construction de la première grille, l'auteure mentionne ce qui suit :

« Afin d'évaluer la mise en œuvre des règles de droit relatives à la discrimination, nous avons confectionné des grilles d'analyse (voir annexe II, III, IV et V) à partir des articles pertinents de la Charte et des décisions de la Cour suprême qui s'y rapportent tel que décrit dans la section précédente.

Du point de vue juridique, la première question concerne la qualification même de ce qu'est la discrimination. C'est dans cette optique que nous avons bâti la grille d'analyse de la notion de discrimination (voir Annexe II). [...] Afin d'éviter une trop grande subjectivité, nous avons une liste de points de référence à l'égard desquels nous nous questionnions :

- Évaluation des trois éléments de preuve nécessaire pour conclure à la discrimination;
- Logique de la rédaction de la décision, compréhensibilité du raisonnement de l'adjudicateur;
- Citation des précédents;
- [...] »¹⁶¹

Les explications de construction des autres grilles sont semblables. Toutefois, l'auteure ne nous fournit aucun détail sur la vérification de la validité de sa grille et sur les tests qu'elle a effectué pour en vérifier l'efficacité. Nous reviendrons sur ce problème dans la prochaine section sur la validité de la mesure.

Mentionnons ici que nous avons apporté quelques modifications à la grille utilisée par Karine Pelletier dans ses travaux et ce, afin de refléter la nature de notre sujet et les indicateurs que nous voulons aller mesurer. Ainsi, dans la partie I de la grille d'analyse de Karine Pelletier, nous avons retenu pour notre grille les éléments suivants : nom des parties, référence, instance saisie, date de la décision, faits, décision et motifs. Les autres éléments ne sont pas pertinents dans notre cas.

¹⁶⁰ Chantal ROBERT, Les plaintes de discrimination en contexte syndiqué : devant l'arbitre de griefs ou devant le Tribunal des droits de la personne, Montréal, Faculté des études supérieures, Université de Montréal, 1998 (ci-après « Robert »).

¹⁶¹ Id., pp. 76-77.

Nous avons ajouté à notre grille le suivi des décisions, les prétentions des parties et la réparation accordée ou le motif de rejet, le cas échéant. Dans la partie II de sa grille, nous n'avons retenu que l'élément des autorités utilisées pour trancher le litige (sources législatives, opinions doctrinales, jurisprudence), les autres éléments ici aussi n'étant pas pertinents à notre recherche. Dans la partie III de la grille de Karine Pelletier, nous avons modifié sa grille d'analyse du harcèlement sexuel pour intégrer les concepts-clés et les critères d'appréciation de la preuve du harcèlement psychologique. Nous n'avons pas retenu la section sur la discrimination. Nous n'avons pas retenu la partie IV de sa grille d'analyse qui vise à identifier les écarts. Finalement, nous avons conservé la partie V sur l'appréciation générale de la décision.

Notre grille d'analyse sera donc systématiquement appliquée à chacune des décisions retenues dans le cadre de notre recherche. Cette grille nous permettra, pour chacune des décisions, de présenter les caractéristiques générales de la plainte ou du grief, dont le résultat de la décision et, le cas échéant, les motifs de refus ou la réparation accordée. La grille nous permettra aussi de préciser les concepts-clés prévus explicitement dans la définition et les critères d'appréciation de la preuve que le décideur examine dans sa décision de même que les sources de droit qu'il utilise. Le décideur doit faire une mention explicite des concepts-clés et des critères d'appréciation de la preuve pour que nous considérions l'indicateur comme rencontré. La grille d'analyse est présentée à l'Annexe 2.

4.5 La validité de la recherche

Afin d'assurer la validité de notre recherche qualitative, nous ne pouvons effectuer des tests. Nous devons plutôt prendre certaines précautions pour en améliorer la

validité¹⁶². Dans ce qui suit, nous traiterons de la validité de la mesure, de la validité interne puis de la validité externe de notre recherche.

4.5.1 La validité de la mesure

Pour être valide, un instrument de mesure « doit d'une part mesurer ce qu'on lui demande de mesurer et d'autre part donner des mesures exactes de l'objet étudié »¹⁶³. Spécifiquement sur la validité des analyses documentaires :

« Une analyse est valide lorsque la description qu'elle donne du contenu du document est significative pour le problème posé et reproduit fidèlement la réalité des faits qu'elle traduit » (Grawitz, 1993 : 555).¹⁶⁴

En ce qui concerne la validité de notre instrument d'observation, et tel que mentionné à la section précédente, nous allons utiliser une grille d'analyse de contenu très similaire à la grille utilisée par Karine Pelletier dans ses travaux, grille venant à l'origine des travaux de Chantal Robert, qui ne fournit dans son mémoire aucune indication quant à la validité de son instrument de mesure¹⁶⁵. Toutefois, la grille d'analyse a été utilisée par d'autres chercheurs¹⁶⁶, qui ont revu et perfectionné la grille dans le but justement d'en améliorer la validité et la fiabilité¹⁶⁷. Quant à notre grille d'analyse, nous avons modifié la grille de Karine Pelletier que pour aller chercher spécifiquement les indicateurs que nous voulons analyser. Par conséquent, considérant l'expérience antérieure de ces chercheurs avec une grille similaire, nous croyons que notre grille d'analyse est valide.

¹⁶² Carole DRUCKER-GODARD, Sylvie EHLINGER et Corinne GRENIER, « Validité et fiabilité de la recherche », dans Raymond-Alain THIÉTART et coll., *Méthodes de recherche en management*, Paris, Dunod, 1999, p. 257, à la page 258 (ci-après « Drucker-Godard, Ehlinger et Grenier »).

¹⁶³ *Id.*, p. 266.

¹⁶⁴ *Id.*, p. 272.

¹⁶⁵ Robert, pp. 50 et 76 à 78. L'auteure ne discute aucunement de la validité de sa recherche, tant de la mesure, que la validité interne et externe.

¹⁶⁶ Vallée, Coutu et Hébert, p. 18.

¹⁶⁷ Pelletier, p. 133.

De plus, nous avons effectué il y a quelques mois une première analyse de la majorité des décisions de la Commission des relations du travail et d'une bonne partie des décisions des tribunaux d'arbitrage à l'aide de notre grille d'analyse. Nous procéderons à une deuxième analyse de ces décisions et des grilles complétées afin de nous assurer que notre interprétation est uniforme. Cette double analyse ajoute à la validité de la mesure.

Nous croyons que notre grille d'analyse est valide. Celle-ci répond aux exigences d'une recherche (analyse jurisprudentielle et doctrinale) faisant appel à la méthodologie propre à la science du droit.

4.5.2 La validité interne

La validité interne « consiste à s'assurer de la pertinence et de la cohérence interne des résultats générés par l'étude ; le chercheur doit se demander dans quelle mesure son inférence est exacte et s'il n'existe pas d'explications rivales »¹⁶⁸.

Étant donné le type d'étude que nous faisons, seul le biais effet de sélection peut venir limiter la validité interne de notre recherche¹⁶⁹. Ce biais est relatif à la constitution de l'échantillon et à la procédure d'échantillonnage. Or, il ne s'applique pas en l'espèce puisque, pour nos deux instances, nous travaillons avec la population (recensement). Nous avons par ailleurs accordé une grande importance à la collecte des décisions en utilisant les outils usuels de publication en droit du travail.

Nous sommes d'avis que nous avons pris les précautions nécessaires pour écarter ce biais.

¹⁶⁸ Drucker-Godard, Ehlinger et Grenier, p. 273.

¹⁶⁹ *Id.*, pp. 273-274.

4.5.3 La validité externe

La validité externe d'une recherche « examine les possibilités et les conditions de généralisation et de réappropriation des résultats d'une recherche »¹⁷⁰. La vérification de la validité externe se fait en deux étapes :

« [...] le chercheur doit tout d'abord examiner dans quelle mesure les résultats mis en évidence sur un échantillon peuvent être généralisés à l'ensemble de la population mère (supposée avoir été étudiée à travers l'échantillon constitué pour la recherche ainsi menée); c'est seulement dans un second temps que le chercheur pourra évaluer dans quelle mesure ces résultats pourront être transférés ou réappropriés pour l'étude et la connaissance d'autres terrains, parfois appelés « univers parents » (Passeon, 1991). »¹⁷¹

En ce qui concerne la première étape, la validité externe de notre recherche est très élevée car nous travaillons avec la population de nos deux instances.

Quant à la deuxième étape, nous sommes d'avis que la transférabilité de nos résultats est faible car rares sont les juridictions ayant adoptées des dispositions pour contrer le harcèlement psychologique au travail¹⁷². Cependant, la validité externe de notre recherche n'est pas affectée par cette faible transférabilité :

« Bien que souvent liées, les deux préoccupations de la validité externe [...] doivent être distinguées dans chaque recherche. En effet, le chercheur n'a pas obligatoirement pour objectif de recherche de généraliser ses résultats à la population entière et d'évaluer les possibilités de transférabilité de ses résultats vers d'autres terrains. Le chercheur peut ainsi envisager la question de la généralisation sans celle de la transférabilité des résultats d'une recherche (et *vice versa*). »¹⁷³

¹⁷⁰ Drucker-Godard, Ehlinger et Grenier, p. 280.

¹⁷¹ Id.

¹⁷² Jusqu'au 1^{er} octobre 2007, le Québec était la seule juridiction en Amérique du Nord à avoir adopté de telles dispositions. Or, à cette date, la Saskatchewan a modifié sa *Loi sur la santé et la sécurité au travail* pour élargir la définition du harcèlement et y inclure l'abus de pouvoir et le bullying, deux formes de harcèlement psychologique au travail.

¹⁷³ Id., p. 281.

4.6 Le plan d'analyse

Afin de répondre à notre question de recherche, nous ferons appel à l'analyse de contenu qui se définit comme suit :

"[...] any technique for making inferences by systematically and objectively identifying specific characteristics within texts (Kabanoff, 1997; Stone et al., 1966)."¹⁷⁴

Le choix de cette méthode de recherche découle du fait que nous devons nous référer à des données documentaires, soit aux décisions de la CRT et des TA pertinentes à notre recherche. Ce n'est que par l'analyse du contenu de ces décisions que nous pourrions déterminer s'il existe un écart dans l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail sur certains éléments selon l'instance saisie. C'est l'analyse des décisions qui nous fournira les informations, les données nécessaires à notre analyse.

L'analyse de contenu se déroule en six étapes¹⁷⁵ :

1. Lecture préliminaire et établissement d'une liste d'énoncés : cette étape vise à prendre connaissance des décisions recueillies afin de se familiariser avec les textes.
2. Choix et définition des unités de classification : à cette étape, il nous faudra découper le texte des décisions en unités de texte, qui nous permettront de catégoriser nos données. Une unité peut être le texte de la décision (par exemple pour déterminer si la décision accueille ou rejette la plainte) ou une

¹⁷⁴ Eric PATTON et Gary JOHNS (2007), "Women's absenteeism in the popular press: Evidence for a gender-specific absence culture", *Human Relations*, vol. 60, no. 11, p. 1589.

¹⁷⁵ Jean-François TREMBLAY, « L'analyse de contenu », dans Alain MARCHAND et Nancy BEAUREGARD, *Méthodologie et analyse de données REI 6601 A et B*, Montréal, École de relations industrielles, Hiver 2008, p. 339, aux pages 343-344.

phrase (par exemple lorsque le décideur mentionne explicitement un concept-clé).

3. Processus de catégorisation ou de classification : ici, il faudra regrouper les unités de texte en catégories afin d'identifier nos éléments de comparaison et d'obtenir nos données d'analyse.
4. Quantification et traitement statistique : comme nous abordons notre problématique de recherche dans une perspective plus qualitative, nos résultats seront décrits et non quantifiés de façon formelle.
5. Description scientifique : cette étape correspond à l'analyse comme telle des décisions recueillies. Il faudra présenter les variables impliquées dans les hypothèses du modèle et mesurer qualitativement les relations entre ces variables.
6. Interprétation des résultats : finalement, la dernière étape consiste à mettre en forme et à expliquer les résultats de la recherche. Il faudra faire ici le lien entre nos découvertes et la proposition de recherche.

En terminant, mentionnons qu'aucune donnée ne provient du processus de décision (assistance aux auditions, analyse des pièces déposées par les parties, entrevues). Nous nous fondons exclusivement sur l'analyse des décisions qui ont été rendues. Cette méthode comporte des limites, mentionnées comme suit dans le domaine de la norme d'égalité, mais applicables à notre domaine :

« [L']analyse de contenu des décisions ne permet pas de traiter de manière approfondie des stratégies des acteurs des deux sphères à l'égard de la norme d'égalité. La règle est une ressource dans une relation de pouvoir entre acteurs du système : la décision de mobiliser ou non les règles relatives à la discrimination et la manière de le faire s'insèrent dans des situations particulières d'action qu'il est difficile de cerner par l'étude des décisions. Par exemple, la composition de la main-d'œuvre d'un secteur ou d'une entreprise donnés, l'histoire des relations de travail et des négociations en matière de discrimination, la formation et l'expérience.

particulière des acteurs qui interviennent dans la mise en œuvre de la norme d'égalité (procureurs syndicaux et patronaux, personnel de la Commission ou du Tribunal, arbitres), l'état du rapport de force entre les parties concernées par une situation de discrimination pourront avoir une incidence sur la décision de mettre en œuvre la règle relative à la discrimination dans l'emploi et sur la façon de le faire (choix du forum, préparation du dossier. »¹⁷⁶

Dans le prochain chapitre, nous exposerons nos résultats.

¹⁷⁶ Vallée, Coutu et Hébert, p. 26, note de bas de page 10.

5 Les résultats

Dans le présent chapitre, nous exposerons les résultats de notre recherche, tout d'abord par le biais d'un profil global des décisions (1) puis par l'analyse de contenu (2).

5.1 Le profil global des décisions

Afin de répondre à notre question de recherche, nous avons trouvé quatre-vingt-une (81) décisions qui se répartissent comme suit :

Tableau III
Répartition des décisions

Instance	Nombre de décisions
CRT	48
Tribunal d'arbitrage	33
Total	81

Toutefois, pour les fins d'analyse, notre échantillon comptera, en fait, un total de quatre-vingt-quatre décisions. En effet, une décision de la CRT¹⁷⁷ regroupe deux plaintes de deux salariés contre le même employeur et une décision arbitrale¹⁷⁸ regroupe les griefs de trois salariés. L'analyse et le résultat de ces plaintes/griefs se faisant distinctement dans les décisions, elles compteront donc pour deux décisions dans le cas de la CRT et pour trois décisions dans le cas du TA.

¹⁷⁷ *Côté et Gagné c. Recyclovesto inc.*, 2008 QCCRT 0036, 23 janvier 2008.

¹⁷⁸ *Centre de santé et de services sociaux du Sud-Ouest-Verdun (Résidence Yvon-Brunet) c. Syndicat des employés de la Résidence Yvon-Brunet*, D.T.E. 2008T-126, 16 novembre 2007.

Tableau IV
Répartition totale des décisions

Instance	Nombre de décisions
CRT	49
Tribunal d'arbitrage	35
Total	84

Nous allons maintenant aborder l'analyse de contenu des décisions. Nous analyserons tout d'abord des tableaux schématiques (5.2.1), puis nous compléterons notre étude par l'analyse qualitative (5.2.2).

5.2 L'analyse de contenu

5.2.1 Les tableaux schématiques

Rappelons que nous nous intéressons à la question de savoir s'il y a une différence dans l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail selon que nous analysons les décisions de la CRT et celles des TA sur les éléments suivants :

- Les concepts-clés de la définition ;
- Les critères d'appréciation de la preuve ;
- Le résultat de la décision ;
- Le cas échéant, la réparation accordée ou les motifs du rejet ;
- Les sources de droit utilisées par les décideurs.

Il s'agit maintenant de voir comment les deux instances exercent effectivement leur compétence lorsque des plaintes/griefs portant sur le harcèlement psychologique au travail leur sont présentées. Existe-t-il des écarts quant aux concepts-clés de la définition et aux critères d'appréciation de la preuve qui sont examinés par les

deux instances, quant aux sources de droit utilisées pour trancher le litige, quant aux résultats des décisions, aux réparations accordées lorsque le recours est accueilli et aux motifs spécifiques de rejet des recours.

Dans ce qui suit, nous présenterons à l'aide de tableaux schématiques le résultat des décisions, la réparation accordée, les motifs de rejet et les sources de droit utilisées. Nous terminerons avec les concepts-clés et les critères d'appréciation de la preuve. Dans les tableaux, nous avons indiqué des pourcentages afin de nous permettre, d'une part, de relativiser le nombre absolu de décideurs qui se prononcent sur un élément et, d'autre part, de déterminer s'il y a un écart entre les deux instances sur chaque élément.

5.2.1.1 Le résultat des recours

Il n'existe pas un écart important quant au sort de la plainte ou du grief selon que le recours est traité par les TA ou par la CRT. En effet, la CRT accueille 31% des plaintes alors que 37% des griefs sont accueillis par les arbitres de griefs. Il existe cependant un écart important entre le nombre de recours accueillis et ceux qui sont rejetés. En effet, au total, le tableau fait ressortir que, en date de notre recherche, deux recours sur trois sont rejetés par les deux instances compétentes sur le sujet.

Tableau V
Résultat des recours

Recours	CRT	TA	Total
Accueilli	15 _(31%)	13 _(37%)	28 _(33%)
Rejeté	34 _(69%)	22 _(63%)	56 _(67%)
Total	49 _(100%)	35 _(100%)	84 _(100%)

Notons toutefois que ces résultats ne nous indiquent pas comment la règle de droit a été interprétée ou comment la règle de droit s'applique compte tenu des faits en présence.

En résumé, en ce qui concerne le résultat des recours, il n'y a pas d'écart selon l'instance saisie.

5.2.1.2 La réparation accordée

Au total, vingt-huit décisions ont accueilli le recours, soit quinze décisions de la CRT et treize décisions des TA. Comme une décision peut contenir plusieurs mesures de réparation, le total des mesures de réparation accordées est donc supérieur au nombre de décisions ayant accueillies un recours. Également, lorsque c'était possible, nous avons retenu les mesures de réparation accordées pour le harcèlement psychologique seulement et non pour compenser un autre événement, tel un congédiement¹⁷⁹. Mentionnons finalement que la mesure de réparation réclamée par les plaignants est rarement ou jamais mentionnée dans les décisions.

¹⁷⁹ Par exemple, dans la décision *Savard c. Hector Fortin (Motel Chantal)*, 2007 QCCRT 0295, 15 juin 2007 (requête en révision rejetée, 2007 QCCRT 530), la plainte sous l'article 124 Lnt a aussi été accueillie et le commissaire ordonne une mesure de réparation sans spécifier en réparation de quel recours.

Tableau VI
Réparation accordée lorsque le recours est accueilli

Mesures de réparation	CRT	TA
Réintégration du salarié	0 _(0%)	0 _(0%)
Versement d'une indemnité pour salaire perdu	1 _(7%)	1 _(8%)
Versement d'une indemnité pour perte d'emploi	2 _(13%)	1 _(15%)
Versement de dommages punitifs et moraux	5 _(33%)	3 _(23%)
Prise de moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement	0 _(0%)	4 _(31%)
Financement d'un soutien psychologique pour une période raisonnable	0 _(0%)	0 _(0%)
Modification du dossier disciplinaire du salarié	0 _(0%)	1 _(8%)
Autres	10 _(67%)	12 _(92%)

Si nous excluons les « autres » mesures de réparation pour ne considérer que les mesures textuellement prévues par l'article 123.15 Lnt, nous constatons du tableau que la mesure de réparation la plus accordée diffère selon l'instance saisie. En effet, la CRT ordonne le versement de dommages punitifs et moraux dans 33% des cas. Par contre, chez les arbitres, la prise de moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement psychologique au travail est la mesure la plus ordonnée à l'employeur (31%). Ceci s'explique peut-être par le fait que, sauf pour quatre décisions arbitrales¹⁸⁰, tous les plaignants ayant déposés des griefs étaient encore

¹⁸⁰ *Syndicat des travailleuses et travailleurs en garderie de Montréal et Laval c. CPE La garderie du Manoir inc.*, D.T.E. 2007T-906, 28 septembre 2007 (réintégration non-demandée après échec d'une première tentative); *Syndicat de la fonction publique du Québec c. Ministère du Revenu du Québec*, 2004 CanLII 48732 (QC A.G.), 22 juillet 2004 (congédiement maintenu); *Syndicat des professeurs et professeures de l'U.Q.T.R. c. Université du Québec à Trois-Rivières*, D.T.E. 2007T-765, 15 août 2007 (non-renouvellement du contrat); *Fédération des professionnelles c. Corporation*

à l'emploi de l'employeur. Au contraire, dans toutes les décisions de la CRT, aucun des plaignants n'étaient encore à l'emploi de l'employeur (démission, congédiement, retraite ou autre)¹⁸¹. Il y a donc un écart entre les instances saisies au niveau de la mesure de réparation ordonnée.

Les « autres » mesures de réparation ont été ordonnées par 92% des arbitres et 67% des commissaires du travail. Nous avons inclus dans ces « autres » mesures de réparation les cas où le décideur réserve sa compétence sans ordonner de mesure de réparation¹⁸², ou en plus d'ordonner des mesures il réserve sa compétence pour laisser la chance aux parties de s'entendre sur les montants dus¹⁸³ ou sur les détails¹⁸⁴. Sont également incluses ici les décisions où des mesures particulières sont ordonnées, comme obliger l'employeur à rédiger une lettre pour l'employé¹⁸⁵. Les arbitres ont donc une plus forte tendance que les commissaires du travail à ordonner d'autres mesures de réparation que celles prévues à l'article 123.15 Lnt., cet article n'étant par ailleurs pas limitatif sur les mesures de réparation possible puisque le libellé de l'article contient le terme « notamment ».

Finalement, le tableau démontre qu'aucun décideur n'a ordonné le financement d'un soutien psychologique ni la réintégration du salarié pour compenser du harcèlement psychologique au travail. Comme nous venons de le mentionner,

du Centre hospitalier Pierre-Janet, D.T.E. 2007T-1023, 27 août 2007 (requête en révision judiciaire continuée sine die (C.S.) 03-12-2007), (maladie).

¹⁸¹ Sauf dans la décision *Baillie c. Technologies Digital Shape inc.*, 2008 QCCRT 0065, 7 février 2008 où le commissaire a annulé le congédiement et réservé sa compétence sur les mesures de réparation.

¹⁸² *Syndicat des Professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec (SPGQ) c. Québec (Ministère des Affaires municipales et de la métropole)*, 2005 CanLII 43090 (QC A.G.), 7 septembre 2005.

¹⁸³ *Syndicat des enseignants de Beauce-Appalaches c. Collège de Beauce-Appalaches*, D.T.E. 2006T-815, 21 août 2006.

¹⁸⁴ *Centre de santé et de services sociaux du Sud-Ouest-Verdun (Résidence Yvon-Brunet) c. Syndicat des employés de la Résidence Yvon-Brunet*, précitée, note 179.

¹⁸⁵ *Ville de Québec c. Alliance des professionnels et professionnelles de la Ville de Québec*, D.T.E. 2007T-289, 30 décembre 2006.

comme presque tous les plaignants ayant déposés des griefs étaient toujours à l'emploi de l'employeur, la réintégration n'était donc pas une mesure de réparation envisageable. Au niveau de la CRT, la réintégration aurait pu être une mesure de réparation utile, à condition qu'elle soit voulue par le plaignant¹⁸⁶.

En résumé, en ce qui concerne les mesures de réparation accordées, il y a un écart selon l'instance saisie.

5.2.1.3 Les motifs du rejet des recours

Parmi les cinquante-six décisions où le recours est rejeté, trente-quatre décideurs font mention d'une raison spécifique de rejet, outre le fait que les éléments de la définition ne sont pas rencontrés. Il s'agit de dix-neuf décisions de la CRT et de quinze décisions des TA. Le total des motifs de rejet est supérieur au nombre de décisions qui en font mention puisque trois décisions mentionnent deux motifs de rejet, soit une situation conflictuelle et des rapports sociaux difficiles¹⁸⁷ et les droits de la direction et les perceptions subjectives¹⁸⁸.

¹⁸⁶ Par exemple, dans *Barre c. 2533-0507 Québec inc.*, 2006 QCCRT 0608, 7 décembre 2006 (requête en révision rejetée 2007 QCCRT 332), la réintégration n'était pas demandée.

¹⁸⁷ *Breton c. Compagnie d'échantillons « National » ltée*, 2006 QCCRT 0601, 5 décembre 2006 (requête en révision judiciaire rejetée : *Breton c. Paquette*, 2008 QCCS 1621 (CanLII)) et *Syndicat des professeures et professeurs de l'Université de Sherbrooke c. Université de Sherbrooke*, D.T.E. 2008T-297, 3 mars 2008.

¹⁸⁸ *Syndicat des salariés(es) des Caisses populaires du Saguenay-Lac-St-Jean c. Les Caisses populaires du Saguenay-Lac-St-Jean – Caisse populaire de Laterrière*, D.T.E. 2007T-972, 18 octobre 2007.

Tableau VII
Motifs de rejet des recours

Motifs de rejet	CRT	TA
Exercice des droits de la direction	11 _(58%)	4 _(27%)
Situation conflictuelle	5 _(26%)	6 _(40%)
Rapports sociaux difficiles	1 _(5%)	3 _(20%)
Paranoïa ou victimisation	1 _(5%)	1 _(7%)
Autres	2 _(11%)	3 _(20%)

Le principal motif de rejet des recours, lorsque mentionné, diffère selon l'instance saisie. Au niveau de la CRT, le principal motif est l'exercice des droits de la direction (58%) alors que pour les TA, c'est la situation conflictuelle (40%). Le deuxième motif est inversé : pour la CRT, il s'agit de la situation conflictuelle (26%) alors que pour les TA, c'est l'exercice des droits de la direction (27%). On constate finalement du tableau que d'autres motifs de rejet des recours sont indiqués par les décideurs. Ils sont relatifs à la perception subjective ou biaisée du plaignant¹⁸⁹ et à des problèmes de communication¹⁹⁰.

En résumé, en ce qui concerne les motifs de rejet des recours, il y a un écart selon l'instance saisie.

¹⁸⁹ *Fournier c. Isolation Beauport (1978) inc.*, 2006 QCCRT 0614, 11 décembre 2006 ; *Gagné c. Société immobilière du Québec*, 2008 QCCRT 0223, 16 mai 2008 ; *Syndicat de l'enseignement de la Commission scolaire du Lac-St-Jean (CSQ) c. Commission scolaire du Lac-St-Jean*, 2006 CanLII 19950 (QC A.G.), 13 juin 2006 ; *Syndicat des salariés(es) des Caisses populaires du Saguenay-Lac-St-Jean c. Les Caisses populaires du Saguenay-Lac-St-Jean – Caisse populaire de Laterrière*, précitée, note 188.

¹⁹⁰ *Syndicat catholique des ouvriers du textile c. Difco Tissus Performance*, D.T.E. 2007T-465, 14 mai 2007.

5.2.1.4 Les sources de droit utilisées

L'ensemble des quatre-vingt-quatre décisions est pris en compte pour l'analyse des sources de droit utilisées par les décideurs, soit quarante-neuf décisions de la CRT et trente-cinq décisions des TA. Ici aussi une décision peut mentionner plusieurs sources de droit.

Tableau VIII
Sources de droit utilisées

Sources de droit	CRT	TA
Législation autre que Lnt	5 _(10%)	8 _(23%)
Doctrine	14 _(29%)	21 _(60%)
Jurisprudence	28 _(57%)	28 _(80%)
Aucune source	17 _(35%)	3 _(9%)

On constate du tableau que la majorité des décideurs réfèrent à la jurisprudence pour appuyer leur analyse, dans une proportion un peu plus forte pour les arbitres (80%) que pour les commissaires du travail (57%). En excluant les cas où aucune source de droit n'est invoquée, les autres sources de droit utilisées sont respectivement la doctrine (29%-60%) et la législation autre que la Lnt (10%-23%). Une donnée qui retient notre attention ici est celle relative au fait que 35% des décisions de la CRT ne réfèrent à aucune source de droit pour appuyer l'analyse des faits contre seulement 9% des décisions arbitrales.

En résumé, en ce qui concerne les sources de droit utilisées, il n'y a pas d'écart selon l'instance saisie puisque chacune d'elle utilise surtout la jurisprudence, puis la doctrine et enfin, la législation autre que la Lnt.

Pour des fins purement théoriques et analytiques, si nous reprenons chaque source de droit pour les détailler, nous constatons principalement que, parmi les

cinq décisions de la CRT et les huit décisions des TA qui citent de la législation, toutes les décisions de la CRT (100%) réfèrent aux lois du droit civil (*Code civil du Québec*) alors qu'il en est ainsi pour seulement 63% des décisions des TA. De plus, plus de la majorité des décisions de la CRT (80%) se réfèrent aux lois sur les droits de la personne (Charte) alors que la moitié des décisions des TA en font de même (50%). Finalement, les lois du travail (*Code du travail* et *LSST*) ne sont pas souvent mentionnées par les décideurs (20%-25%).

Tableau IX
Sources de droit utilisées : législation autre que Lnt

Législation autre que Lnt	CRT	TA
Lois du travail	1 _(20%)	2 _(25%)
Lois du droit civil	5 _(100%)	5 _(63%)
Lois sur les droits de la personne	4 _(80%)	4 _(50%)
Autre	0 _(0%)	0 _(0%)

En ce qui concerne la doctrine, sur les quatorze décisions de la CRT et les vingt-et-une décisions des TA qui en citent, les deux instances utilisent surtout des monographies (57%-57%). La CRT utilise ensuite des articles de revues (36%) puis les ouvrages généraux (21%). C'est l'inverse pour les TA qui utilisent ensuite des ouvrages généraux (43%) puis des articles de revues (38%).

Tableau X
Sources de droit utilisées : doctrine

Doctrine	CRT	TA
Ouvrages généraux (dictionnaire)	3 _(21%)	9 _(43%)
Monographie	8 _(57%)	12 _(57%)
Articles de revue	5 _(36%)	8 _(38%)
Rapports ou documents gouvernementaux	0 _(0%)	0 _(0%)
Autre	0 _(0%)	0 _(0%)

Finalement, la jurisprudence est citée par les décideurs dans vingt-huit décisions de la CRT et vingt-huit décisions des TA. Elle se répartit comme suit :

Tableau XI
Sources de droit utilisées : jurisprudence

Jurisprudence	CRT	TA
Tribunaux supérieurs	12 _(43%)	7 _(25%)
TDPQ	0 _(0%)	1 _(4%)
CRT	23 _(82%)	7 _(25%)
TA	15 _(54%)	27 _(96%)
Autre (CLP)	0 _(0%)	1 _(4%)

Le tableau nous permet d'observer que la CRT a majoritairement tendance à se référer à ses propres décisions (82%) et que les TA ont cette même tendance face à leur propre jurisprudence (96%). Nous constatons également que les deux instances se réfèrent à la jurisprudence de l'autre, la CRT le faisant dans une proportion beaucoup plus grande que les TA (54%-25%). Les décisions les plus fréquemment citées sont, par la CRT, *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières*

*(Pavillon St-Joseph) c. Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières*¹⁹¹ et, par les TA, *Bangia c. Nadler Danino S.E.N.C.*¹⁹². Nous reviendrons dans la prochaine section sur ces deux décisions.

Finalement, notons que la jurisprudence des tribunaux supérieurs est la troisième source de droit utilisée par les deux instances, mais elle est plus souvent citée par les commissaires de la CRT que par les arbitres (43%-25%).

5.2.1.5 Les concepts-clés du harcèlement psychologique au travail

a. Les décisions de la CRT

Parmi les quarante-neuf décisions rendues par la CRT sur le harcèlement psychologique et retenues ici pour fin d'analyse, trois décisions retiennent des actes uniques et quarante-six décisions retiennent plusieurs agissements de harcèlement. Parmi ces quarante-six décisions, trois d'entre elles contiennent également un volet « acte unique »¹⁹³. Par conséquent, l'analyse des concepts-clés et des critères d'appréciation de la preuve, que nous verrons plus loin, s'est faite à partir de quarante-six décisions à plusieurs agissements et de six décisions à acte unique ou à double volet.

Ainsi, lorsque plusieurs agissements sont retenus, les commissaires de la CRT, dans l'exposé de leurs motifs et alors qu'ils analysent les faits de l'affaire, que ce soit pour conclure à leur présence ou à leur absence, mentionnent explicitement :

¹⁹¹ [2006] R.J.D.T. 397, 5 janvier 2006.

¹⁹² 2006 QCCRT 0419, 24 août 2006 (requête en révision rejetée 2007 QCCRT 63).

¹⁹³ *Dumont c. Matériaux Blanchet inc.*, 2007 QCCRT 0087, 20 février 2007 (requête en révision rejetée, 2007 QCCRT 282 ; requête en révision judiciaire rejetée, 2007 QCCS 6554 (CanLII) ; *Dian c. Les pêcheries Norref Québec inc.*, 2007 QCCRT 0551, 6 novembre 2007 ; *Côté et Gagné c. Recyclovesto inc.*, précitée, note 177.

Tableau XII
Concepts-clés du harcèlement psychologique
Pour plusieurs agissements (CRT)

Concepts-clés/plusieurs agissements	Oui	Non
Le caractère vexatoire de la conduite	31	15
Le caractère répété des agissements	26	20
Le caractère hostile/non désiré	26	20
L'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique	24	22
Le milieu de travail néfaste	14	32
Introduit d'autres critères	0	46

En résumé, dans plus de la moitié des cas, les commissaires mentionnent explicitement le caractère vexatoire de la conduite (31-15), le caractère répétitif des agissements (26-20), le caractère hostile/non désiré des agissements (26-20) et l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique (24-22). Par contre, les commissaires ne mentionnent pas explicitement, dans la majorité des cas, l'existence d'un milieu de travail néfaste (14-32). Aucune décision n'introduit d'autres concepts-clés.

Ainsi, le tableau nous permet d'observer que, parmi les cinq concepts-clés contenus à la définition de harcèlement psychologique de la Lnt, les commissaires dans la majorité des décisions mentionnent explicitement quatre concepts-clés. Ceci s'explique certainement par le fait que 69% des plaintes sont rejetées par la CRT. Dans l'analyse des faits, si le commissaire conclut qu'il n'y a pas eu de conduite vexatoire, il ne poursuivra pas son analyse des deux derniers concepts-clés. Malgré ce pourcentage de rejet des plaintes, les commissaires mentionnent tout de même dans plus de la moitié des cas le concept-clé de l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique.

En ce qui concerne l'acte unique, les commissaires de la CRT, dans l'exposé de leurs motifs et alors qu'ils analysent les faits de l'affaire, que ce soit pour conclure à leur présence ou à leur absence, mentionnent explicitement :

Tableau XIII
Concepts-clés du harcèlement psychologique
Pour un acte unique (CRT)

Concepts-clés/acte unique	Oui	Non
Le caractère grave	6	0
L'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique	5	1
L'effet nocif continu	4	2
Introduit d'autres critères	2	4

En résumé, les commissaires mentionnent explicitement, de façon majoritaire, les trois concepts-clés de l'acte unique, soit le caractère grave (6-0), l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique (5-1) et l'effet nocif continu (4-2). Cependant, il faut souligner que deux décisions introduisent d'autres concepts-clés que ceux propres à l'acte unique. Dans un cas, le commissaire a mentionné le concept-clé du milieu de travail néfaste¹⁹⁴ alors que, dans l'autre cas, le commissaire a mentionné le concept-clé du geste vexatoire¹⁹⁵.

b. Les décisions des TA

Parmi les trente-cinq décisions rendues par les TA sur le harcèlement psychologique et retenues ici pour fin d'analyse, trente-deux décisions concernent plusieurs agissements de harcèlement psychologique et trois décisions concernent des actes uniques. Par contre, parmi les trente-deux décisions concernant plusieurs agissements, une décision contient également un volet « acte

¹⁹⁴ Savard c. Hector Fortin (*Motel Chantal*), précitée, note 179.

¹⁹⁵ Côté et Gagné c. *Recyclovesto inc.*, précitée, note 177.

unique »¹⁹⁶. Par conséquent, l'analyse des concepts-clés et des critères d'appréciation de la preuve, que nous verrons plus loin, concernent trente-deux décisions à plusieurs agissements et quatre décisions à acte unique ou à double-volet.

Ainsi, lorsque plusieurs agissements sont retenus, les arbitres, dans l'exposé de leurs motifs et alors qu'ils analysent les faits de l'affaire, que ce soit pour conclure à leur présence ou à leur absence, mentionnent explicitement :

Tableau XIV
Concepts-clés du harcèlement psychologique
Pour plusieurs agissements (TA)

Concepts-clés/plusieurs agissements	Oui	Non
Le caractère vexatoire de la conduite	23	9
Le caractère répété des agissements	14	18
Le caractère hostile/non désiré	23	9
L'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique	20	12
Le milieu de travail néfaste	13	19
Introduit d'autres critères	2	30

Le tableau nous permet d'observer que, dans plus de la moitié des cas, les arbitres mentionnent explicitement le caractère vexatoire de la conduite (23-9), le caractère hostile/non désiré des agissements (23-9) et l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique (20-12). Par contre, les commissaires ne mentionnent pas explicitement, dans la majorité des cas, le caractère répété des agissements (14-18) et l'existence d'un milieu de travail néfaste (13-19). Ici, toutefois, deux

¹⁹⁶ *Fédération des professionnelles c. Corporation du Centre hospitalier Pierre-Janet*, précitée, note 180.

décisions introduisent d'autres concepts-clés. Dans les deux cas, bien que plusieurs agissements aient été retenus, les arbitres ont analysé les faits en fonction de la conduite grave et de l'effet nocif continu, soit deux concepts-clés propres à l'acte unique¹⁹⁷.

Ainsi, le tableau nous permet d'observer que, parmi les cinq concepts-clés contenus à la définition de harcèlement psychologique de la Lnt, les arbitres mentionnent explicitement dans la majorité des cas trois de ces concepts. Ici aussi, malgré que 63% des griefs soient rejetés, les arbitres mentionnent majoritairement le concept-clé de l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique.

Quant à l'acte unique, les arbitres, dans l'exposé de leurs motifs et alors qu'ils analysent les faits de l'affaire, que ce soit pour conclure à leur présence ou à leur absence, mentionnent explicitement :

Tableau XV
Concepts-clés du harcèlement psychologique
Pour un acte unique (TA)

Concepts-clés/acte unique	Oui	Non
Le caractère grave	4	0
L'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique	2	2
L'effet nocif continu	3	1
Introduit d'autres critères	1	3

¹⁹⁷ *Syndicat des travailleuses et travailleurs en garderie de Montréal et Laval c. CPE La garderie du Manoir inc.*, précitée, note 180 et *Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) c. Ville de Baie-Comeau*, D.T.E. 2005T-1118, 23 septembre 2005 (requête en fixation d'indemnité accueillie en partie, D.T.E. 2006T-638, 17 mai 2006).

En résumé, les arbitres mentionnent explicitement, de façon majoritaire, deux des trois concepts-clés de l'acte unique, soit le caractère grave (4-0) et l'effet nocif continu (3-1). En ce qui concerne l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique, il y a autant d'arbitres qui le mentionnent qu'il y en a qui ne le mentionnent pas (2-2). Finalement, soulignons qu'une décision introduit d'autres concepts-clés que ceux propres à l'acte unique. Dans cette affaire, l'arbitre a analysé les faits en fonction des concepts-clés de la conduite vexatoire et du milieu de travail néfaste¹⁹⁸.

c. La comparaison des deux instances

En superposant les tableaux exposés ci-haut afin de comparer, par concept-clé, la démarche des décideurs et en ajoutant les pourcentages selon le total des décisions de chaque instance, voici les tableaux que l'on obtient :

¹⁹⁸ *Ville de Salaberry-de-Valleyfield c. Syndicat des cols bleus de la Ville de Salaberry-de-Valleyfield*, D.T.E. 2007T-515, 14 mai 2007.

Tableau XVI
Comparaison des concepts-clés du harcèlement psychologique
Pour plusieurs agissements (CRT-TA)

Concept-clé/plusieurs agissements	Oui		Non	
	CRT	TA	CRT	TA
Le caractère vexatoire de la conduite	31 _(67%)	23 _(72%)	15 _(33%)	9 _(28%)
Le caractère répétitif des agissements	26 _(57%)	14 _(44%)	20 _(43%)	18 _(56%)
Le caractère hostile/non désiré	26 _(57%)	23 _(72%)	20 _(43%)	9 _(28%)
L'atteinte à la dignité/l'intégrité psychologique ou physique	24 _(52%)	20 _(63%)	22 _(48%)	12 _(37%)
Le milieu de travail néfaste	14 _(30%)	13 _(41%)	32 _(70%)	19 _(59%)
Introduit d'autres critères	0 _(0%)	2 _(6%)	46 _(100%)	30 _(94%)

Ainsi, nous constatons :

- que les commissaires mentionnent majoritairement le caractère vexatoire de la conduite (67%), le caractère répétitif (57%), le caractère hostile/non désiré des agissements (57%) et l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique (52%);
- que les arbitres mentionnent majoritairement le caractère vexatoire de la conduite (72%), le caractère hostile/non désiré des agissements (72%) et l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique (63%);
- que les arbitres ne mentionnent pas majoritairement le concept du caractère répétitif des agissements (44%);
- que les commissaires et les arbitres ne mentionnent pas majoritairement le concept-clé du milieu de travail néfaste (30%-41%).

Il y a donc un écart en ce qui concerne les concepts-clés majoritairement mentionnés par les deux instances lorsque plusieurs agissements sont retenus.

Pour les décisions à acte unique ou à double volet, la superposition des tableaux donne le résultat suivant :

Tableau XVII
Comparaison des concepts-clés du harcèlement psychologique
Pour un acte unique (CRT-TA)

Concept-clé/acte unique	Oui		Non	
	CRT	TA	CRT	TA
Le caractère grave	6 _(100%)	4 _(100%)	0 _(0%)	0 _(0%)
L'atteinte à la dignité/l'intégrité psychologique ou physique	5 _(83%)	2 _(50%)	1 _(17%)	2 _(50%)
L'effet nocif continu	4 _(67%)	3 _(75%)	2 _(33%)	1 _(25%)
Introduit d'autres critères	2 _(33%)	1 _(25%)	4 _(67%)	3 _(75%)

Le tableau de comparaison nous permet de constater :

- que les commissaires mentionnent majoritairement le caractère grave de l'acte (100%), l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique (83%) et l'effet nocif continu (67%);
- que les arbitres mentionnent majoritairement le caractère grave de l'acte (100%) et l'effet nocif continu (75%);
- que les arbitres ne mentionnent pas majoritairement le concept-clé de l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique (50%; il y a autant d'arbitres qui mentionnent ce concept-clé qu'il y en a qui ne le mentionnent pas. Il n'y a donc pas de majorité).

Il y a donc un écart en ce qui concerne les concepts-clés mentionnés par les deux instances lorsqu'un acte unique est retenu.

5.2.1.6 Les critères d'appréciation de la preuve

a. Les décisions de la CRT

Pour la CRT, l'analyse des critères d'appréciation de la preuve lorsque plusieurs agissements sont retenus s'est faite à partir de quarante-six décisions. Ainsi, les commissaires de la CRT, dans l'exposé de leurs motifs et alors qu'ils analysent les faits de l'affaire, que ce soit pour conclure à leur présence ou à leur absence, mentionnent explicitement :

Tableau XVIII
Critères d'appréciation de la preuve
Pour plusieurs agissements (CRT)

Critères/plusieurs agissements	Oui	Non
Critère de l'analyse globale	16	30
Critère de la victime raisonnable	22	24
Introduit d'autres critères	1	45

Nous constatons du tableau que, dans plus de la moitié des cas, les commissaires ne mentionnent ni le critère de l'analyse globale (16-30) ni le critère de la victime raisonnable (22-24). De plus, une décision introduit un autre critère d'appréciation de la preuve, soit le point de vue du plaignant¹⁹⁹.

En ce qui concerne le critère d'appréciation de la preuve lorsqu'un acte unique est retenu ou qu'une décision comporte un double-volet, soit un total de six décisions,

¹⁹⁹ *Deschamps c. MP Reproductions inc.*, 2007 QCCRT 0060, 6 février 2007.

les commissaires de la CRT, dans l'exposé de leurs motifs et alors qu'ils analysent les faits de l'affaire, que ce soit pour conclure à leur présence ou à leur absence, mentionnent explicitement :

Tableau XIX
Critères d'appréciation de la preuve
Pour un acte unique (CRT)

Critères/acte unique	Oui	Non
Critère de la victime raisonnable	3	3
Introduit d'autres critères	1	5

Le tableau révèle qu'il y a autant de commissaires qui mentionnent le critère de la victime raisonnable qu'il y en a qui ne le mentionnent pas (3-3). Aussi, une décision introduit un autre critère d'appréciation de la preuve, soit l'analyse globale des faits²⁰⁰.

b. Les décisions des TA

Pour les TA, l'analyse des critères d'appréciation de la preuve lorsque plusieurs agissements sont retenus s'est faite à partir de trente-deux décisions. Ainsi, les arbitres, dans l'exposé de leurs motifs et alors qu'ils analysent les faits de l'affaire, que ce soit pour conclure à leur présence ou à leur absence, mentionnent explicitement :

²⁰⁰ *Savard c. Hector Fortin (Motel Chantal)*, précitée, note 179.

Tableau XX
Critères d'appréciation de la preuve
Pour plusieurs agissements (TA)

Critères/plusieurs agissements	Oui	Non
Critère de l'analyse globale	21	11
Critère de la victime raisonnable	21	11
Introduit d'autres critères	4	28

Le tableau nous permet d'observer que, dans plus de la moitié des cas, les arbitres mentionnent le critère de l'analyse globale (21-11) et le critère de la victime raisonnable (21-11). Le tableau révèle aussi que quatre décisions introduisent d'autres critères d'appréciation de la preuve : trois décisions réfèrent à l'intention du présumé harceleur²⁰¹ alors que l'autre décision renvoie à l'appréciation subjective de la conduite²⁰².

Pour les décisions à acte unique ou à double volet, soit quatre décisions, les arbitres, dans l'exposé de leurs motifs et alors qu'ils analysent les faits de l'affaire, que ce soit pour conclure à leur présence ou à leur absence, mentionnent explicitement :

²⁰¹ *Syndicat des Professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec (SPGQ) c. Québec (Ministère des Affaires municipales et de la métropole)*, précitée, note 182 ; *Union des agents de sécurité du Québec, métallurgistes unis d'Amérique, section locale 8922 c. A.S.I.E.Q. Inc. et Conseil des agences de sécurité et d'investigation du Québec (C.A.S.I.Q.) et Garda*, D.T.E. 2006T-829, 6 mars 2006 (fixation d'une indemnité accueillie en partie, D.T.E. 2006T-855, 12 juillet 2006) ; *Association du personnel de soutien du Collège A c. Collège A*, D.T.E. 2007T-660, 12 juin 2007 (requête en révision judiciaire (C.S.) 30 juillet 2007).

²⁰² *Syndicat de la fonction publique du Québec c. Ministère du Revenu du Québec*, précitée, note 180.

Tableau XXI
Critères d'appréciation de la preuve
Pour un acte unique (TA)

Critères/acte unique	Oui	Non
Critère de la victime raisonnable	3	1
Introduit d'autres critères	1	3

Ainsi, nous constatons que, majoritairement, les arbitres mentionnent le critère de la victime raisonnable (3-1). Par contre, une décision introduit d'autres critères d'appréciation de la preuve : il s'agit de l'approche globale de la conduite²⁰³.

c. La comparaison des deux instances

Comme nous l'avons fait pour les concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique, si nous superposons les tableaux sur les critères d'appréciation de la preuve, nous obtenons le tableau suivant pour les décisions ayant retenues plusieurs agissements :

Tableau XXII
Comparaison des critères d'appréciation de la preuve
Pour plusieurs agissements (CRT-TA)

Critères/plusieurs agissements	Oui		Non	
	CRT	TA	CRT	TA
Critère de l'analyse globale	16 _(35%)	21 _(66%)	30 _(65%)	11 _(34%)
Critère de la victime raisonnable	22 _(48%)	21 _(66%)	24 _(52%)	11 _(34%)
Introduit d'autres critères	1 _(2%)	4 _(12%)	45 _(98%)	28 _(88%)

²⁰³ *Syndicat canadien de la fonction publique c. Ville de Témiscaming*, D.T.E. 2007T-1022, 19 novembre 2007.

Ce tableau nous permet de constater :

- que les commissaires ne mentionnent majoritairement aucun des critères d'appréciation de la preuve (35% et 48%);
- que les arbitres mentionnent majoritairement les deux critères d'appréciation de la preuve (66% et 66%).

Il y a donc un écart en ce qui concerne les critères d'appréciation de la preuve mentionnés par les deux instances lorsque plusieurs agissements sont retenus.

Pour les décisions à acte unique ou à double volet, la superposition des tableaux donne le résultat suivant :

Tableau XXIII
Comparaison des critères d'appréciation de la preuve
Pour un acte unique (CRT-TA)

Critères/acte unique	Oui		Non	
	CRT	TA	CRT	TA
Critère de la victime raisonnable	3 _(50%)	3 _(75%)	3 _(50%)	1 _(25%)
Introduit d'autres critères	1 _(20%)	1 _(25%)	5 _(80%)	3 _(75%)

Le tableau révèle :

- que les commissaires ne mentionnent pas majoritairement le critère de la victime raisonnable (50%);
- que les arbitres mentionnent majoritairement le critère de la victime raisonnable (75%).

Il y a donc un écart en ce qui concerne les critères d'appréciation de la preuve mentionnés par les deux instances lorsqu'un acte unique est retenu.

5.2.1.7 Synthèse

Avant d'aborder, dans la prochaine section, l'analyse qualitative des certaines décisions rendues depuis 2004, nous désirons résumer et discuter des résultats obtenus et schématisés dans les tableaux ci-haut.

Tout d'abord, notre analyse a démontré que les deux instances rejettent environ deux recours sur trois. Il n'y a donc pas d'écart entre les deux instances sur cet élément. Toutefois, les résultats n'indiquent pas comment la règle de droit a été interprétée ou comment elle s'applique compte tenu des faits en présence.

Ensuite, notre recherche a révélé que les décideurs utilisent les mêmes sources de droit pour rendre leurs décisions, soit en premier lieu la jurisprudence, puis la doctrine et enfin, la législation autre que la Lnt. Il n'y a donc pas d'écart entre les deux instances sur cet élément. Par contre, nous devons revenir ici sur le fait que 35% des décisions de la CRT (soit dix-sept décisions) ne réfèrent à aucune source de droit pour appuyer leur analyse des faits contre seulement 9% des décisions arbitrales (soit trois décisions). Un plus grand nombre de commissaires ne s'appuient donc pas sur des sources de droit pour justifier leur raisonnement et leurs conclusions. Notre étude ne nous permet pas de déterminer les raisons de ce fait mais nous pouvons toujours nous questionner : est-ce le manque de ressources ou le manque de temps qui forcent les commissaires à ne pas consulter les sources de droit lorsqu'ils interprètent et appliquent la définition du harcèlement psychologique au travail ? Il est difficile de croire que les parties se présentent devant un commissaire sans citer des sources de droit à l'appui de leurs prétentions. Alors, est-ce que les commissaires consultent les sources de droit citées par les parties sans toutefois le mentionner dans leurs décisions ? Si oui, pourquoi n'en font-ils pas mention ? Ces questions demeurent malheureusement sans réponse dans le cadre du présent mémoire.

De plus, l'analyse détaillée des sources de droit a démontré que les deux instances ont tendance à se référer à leur propre jurisprudence. En effet, la CRT le fait dans 82% de ses décisions et les TA, dans 96% des cas. Cette manière de fonctionnement autoréférentiel pourrait laisser croire à un dialogue de sourd entre les deux instances. Or, nous avons également constaté que les deux instances se réfèrent à la jurisprudence de l'autre, la CRT le faisant dans une proportion beaucoup plus grande que les TA (54%-25%). Nous ne pouvons ici qu'encourager cette pratique de référence croisée afin d'assurer un dialogue plus soutenu entre les deux instances, dialogue qui pourrait peut-être prévenir les écarts d'interprétation et d'application que nous avons découvert dans notre recherche.

Nous avons en effet découvert qu'il y a un écart entre la CRT et les TA au niveau de la réparation accordée en ce que la CRT accorde plus de dommages moraux et punitifs alors que les TA ordonnent plus souvent la prise de moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement. Le fait que les TA n'aient pas encore octroyé de dommages punitifs nous amène à nous questionner sur ce pouvoir de réparation. Est-ce parce qu'il y a peu de décisions arbitrales ayant accueillies un grief, est-ce le cadre institutionnel de l'arbitrage qui rend l'octroi de cette mesure de réparation peu pratique ou est-ce simplement parce que c'est une mesure de réparation qui n'est pas demandée par les syndicats? En fin de compte, la réponse se résume peut-être au simple fait que les arbitres n'ont pas pu, dans les cas analysés, déterminer que le présumé harceleur avait agi intentionnellement, tel que mentionné dans quelques décisions, l'intention étant une condition nécessaire pour l'octroi de dommages punitifs. Spécifions ici que la mesure de réparation réclamée par les plaignants n'était jamais ou rarement mentionnée dans les décisions.

Quant aux motifs de rejet des recours invoqués par les décideurs, notre étude a démontré un écart entre les deux instances en ce que la CRT retient plus souvent l'exercice des droits de la direction alors que les TA invoquent plus souvent la situation conflictuelle.

Un écart a également été découvert pour les concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique. En effet, lorsque plusieurs agissements sont retenus, les décideurs de la CRT mentionnent majoritairement quatre concepts-clés de la définition, soit le caractère vexatoire de la conduite, le caractère répétitif, le caractère hostile/non désiré des agissements et l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique alors que les arbitres n'en mentionnent majoritairement que trois, soit le caractère vexatoire de la conduite, le caractère hostile/non désiré des agissements et l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique. Lorsqu'un acte unique est retenu, les commissaires mentionnent majoritairement les trois concepts-clés applicables alors que les arbitres ne mentionnent majoritairement que le caractère grave de l'acte et l'effet nocif continu.

Finalement, nos résultats ont également révélé un écart au niveau des critères d'appréciation de la preuve. En effet, lorsque plusieurs agissements sont retenus, les commissaires de la CRT n'en mentionnent majoritairement aucun alors que les arbitres mentionnent majoritairement le critère de l'analyse globale et le critère de la victime raisonnable. Lorsqu'un acte unique est retenu, les commissaires ne mentionnent pas majoritairement le critère de la victime raisonnable alors que les arbitres le mentionnent majoritairement.

Dans la présente section, nous avons donc exposé les résultats de notre recherche à l'aide de tableaux schématiques. Nous avons également commenté ces résultats dans la dernière sous-section. Dans la prochaine section, nous procéderons à l'analyse qualitative de certaines décisions rendues par la CRT et par les TA en contexte de harcèlement psychologique.

5.2.2 L'analyse qualitative

Dans la présente section, nous procéderons à l'analyse de certaines décisions rendues tant par la CRT que par les TA, en exposant, tout d'abord, les décisions marquantes (5.2.2.1). Ensuite, nous nous attarderons aux éléments pour lesquels notre analyse a révélé un écart selon l'instance saisie, soit la réparation accordée (5.2.2.2), les motifs de rejet (5.2.2.3), les concepts-clés (5.2.2.4) et enfin les critères d'appréciation de la preuve (5.2.2.5). Nous terminerons en discutant de certains cas qui nous sont apparus particuliers dans la jurisprudence (5.2.2.6).

5.2.2.1 Les décisions marquantes

Nous nous arrêterons tout d'abord sur les décisions qui élaborent les principes d'interprétation du harcèlement psychologique au travail. Ensuite, nous verrons les décisions qui ont été révisées par les tribunaux supérieurs.

➤ Les décisions de principes

Deux décideurs ont fait un travail considérable pour dégager les principes applicables en matière de harcèlement psychologique au sens de la Lnt. Chronologiquement, il s'agit du tribunal d'arbitrage dans la décision *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph) c. Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières*²⁰⁴ et de la CRT dans la décision *Bangia c. Nadler Danino S.E.N.C.*²⁰⁵. Nous les verrons respectivement dans ce qui suit.

Dans la décision *CH de Trois-Rivières*, l'arbitre Hamelin est saisi, entre autres, d'un grief d'une infirmière pour contester du harcèlement psychologique de la part

²⁰⁴ Précitée, note 191 (ci-après « *CH de Trois-Rivières* »).

²⁰⁵ Précitée, note 192 (ci-après « *Bangia* »).

de sa supérieure et de ses collègues. En effet, suite à la fusion de deux services de l'hôpital, un climat de tension s'est établi entre la plaignante et sa supérieure et ses collègues. La situation a dégénéré au point où les collègues de la plaignante se sont plaints de son attitude. La plaignante a reçu une évaluation négative et plusieurs mesures disciplinaires. Le syndicat allègue que la supérieure de la plaignante abuse de son pouvoir et la traite différemment des autres. L'employeur rétorque que, suite à la fusion, la plaignante a refusé de travailler en équipe et de collaborer avec ses collègues. L'employeur a donc exercé son pouvoir légitime de gestion et il n'y a pas eu de harcèlement psychologique.

Quant à la notion de harcèlement psychologique, l'arbitre dégage cinq éléments, ou concepts-clés, de la définition du harcèlement psychologique au travail, soit :

- Une conduite vexatoire ;
- Qui se manifeste de façon répétitive et
- De manière hostile ou non désirée
- Qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité du salarié et
- Qui entraîne un milieu de travail néfaste.

Ensuite, l'arbitre reprend chacun des éléments pour les détailler comme suit :

« 1) *Une conduite vexatoire*

[...]

La « conduite vexatoire » est plus subjective. Selon les dictionnaires courants, il s'agit d'une conduite qui entraîne des vexations, c'est-à-dire qui contrarie, maltraite, humilie ou blesse quelqu'un dans son amour-propre et qui cause des tourments.

[...]

2) *Le caractère répétitif des comportements*

[...]

C'est dans cette perspective qu'il faut comprendre qu'il n'est pas nécessaire qu'en soi, les gestes, actes et paroles vexatoires soient graves. En fait, il s'agit généralement de paroles, de gestes ou d'actes qui sont anodins lorsque pris isolément, mais dont l'effet cumulatif est

sérieux à cause de leur caractère répétitif et continu ainsi que des conséquences qu'ils entraînent.

Une réserve s'impose dans le cas d'une seule conduite grave qui produit un effet nocif continu, ainsi que le prévoit le second alinéa de l'article 81.18 de la LNT. Cet élément n'est pas en cause dans la présente affaire.

3) *La nature hostile ou non désirée des comportements*

[...]

Selon les dictionnaires courants, un comportement hostile est celui de quelqu'un qui manifeste des intentions agressives, qui se conduit en ennemi, de façon belliqueuse, antagoniste, adverse, défavorable ou menaçante.

Quant au comportement non désiré, il s'agit d'un comportement qui n'a pas été recherché, voulu ou souhaité, ni explicitement ni implicitement.

Sur ce dernier aspect, les tribunaux ont fait preuve de souplesse dans des situations où la vulnérabilité socio-économique de certaines personnes les empêche souvent d'opposer un refus formel et explicite. Dans ces cas, un refus implicite suffit lorsque le contexte établit clairement son existence.

[...]

4) *Une atteinte à la dignité ou à l'intégrité du salarié*

[...]

Dans l'affaire *Hôpital St-Ferdinand*, la Cour suprême du Canada a récemment cerné avec précision ces notions de « dignité » et d'« intégrité ». Au sujet de l'atteinte à l'intégrité physique et psychologique d'une personne, Mme la juge L'Heureux-Dubé précise qu'il doit s'agir d'atteintes durables et permanentes. [...]

Plus loin dans l'arrêt, Mme la juge L'Heureux-Dubé a expliqué que la notion de dignité d'une personne englobe tous les attributs fondamentaux de la personne humaine, notamment le droit inaliénable à la liberté de choisir ses propres valeurs : [...]

5) *Un milieu de travail néfaste*

[...]

Un milieu de travail néfaste pour un salarié est un milieu qui est nuisible et négatif, un environnement de travail psychologiquement défavorable. »²⁰⁶

²⁰⁶ Précitée, note 191, pp. 424 à 427.

L'arbitre s'interroge également sur les critères d'appréciation de la preuve applicable en matière de harcèlement psychologique au travail. Il conclut :

« En matière de harcèlement psychologique, il faut apprécier la situation dans une perspective globale, à partir du point de vue objectif de la victime présumée, c'est-à-dire en fonction de la notion de « personne raisonnable placée dans la même situation ». Il n'est par ailleurs pas pertinent de s'interroger sur l'intention malicieuse du harceleur. »²⁰⁷

Finalement, l'arbitre expose les limites du concept de harcèlement psychologique (les rapports sociaux difficiles, les situations conflictuelles, la victimisation, la personnalité paranoïde) et situe le harcèlement dans le contexte propre des relations du travail. Nous y reviendrons plus loin (5.2.2.3).

En appliquant les principes à son cas, l'arbitre conclut que la conduite vexatoire et hostile est le fait de la plaignante elle-même puisqu'elle a adopté un comportement agressif suite à la fusion des services. La situation résulte donc de la faute de la plaignante d'avoir provoqué et d'avoir entretenu la situation. Elle avait une attitude d'agresseur et non de victime. L'arbitre va même jusqu'à dire que si quelqu'un a été victime de harcèlement psychologique dans cette affaire, ce sont les collègues et la supérieure de la plaignante. Par conséquent, le grief est rejeté.

Les principes établis dans cette décision, rendue le 5 janvier 2006, ont été repris par la CRT dans la décision *Bangia*. Dans cette affaire, le plaignant, un secrétaire juridique, dépose deux plaintes dont une pour contester du harcèlement psychologique. Il allègue douze situations générales et trente-huit événements précis où l'employeur (Me Nadler) aurait eu des agissements et tenu des paroles qui auraient porté atteinte à sa dignité. L'employeur se défend en invoquant les différents manquements professionnels du plaignant et en affirmant que ce dernier n'a jamais subi de harcèlement.

²⁰⁷ *Id.*, par. 188.

Le commissaire, afin de se prononcer sur la plainte de harcèlement, fait une revue des lois (Charte, CcQ, Lnt) et de la doctrine sur le sujet. Ensuite, il analyse les principes jurisprudentiels établis par la Cour suprême, par la Cour d'appel et ceux retenus par l'arbitre Hamelin dans la décision *CH de Trois-Rivières*. Après avoir défini chacun des concepts-clés du harcèlement psychologique selon la Lnt et avoir retenu l'analyse globale de la conduite selon le modèle de la victime raisonnable à titre de critères d'appréciation de la preuve, le commissaire conclut que le plaignant n'a pas apporté de preuve à ses allégations générales, qu'elles ne sont pas répétitives et qu'elles ne comportent pas le caractère vexatoire requis par la définition. En ce qui concerne les événements précis, le commissaire conclut que l'employeur a exercé son pouvoir de direction et qu'il n'y a donc pas de preuve de harcèlement. Cette plainte est par conséquent rejetée.

Selon nous, ces deux décisions ont posé les jalons d'interprétation des concepts-clés et des critères d'appréciation du harcèlement psychologique. D'ailleurs, elles ont par la suite été citées par plusieurs arbitres et commissaires lors de l'analyse d'autres cas de harcèlement psychologique.

Récemment, deux décisions ont refait l'analyse des concepts-clés et des critères d'appréciation de la preuve du harcèlement psychologique depuis *CH de Trois-Rivières* et *Bangia*.

Du côté arbitral, il s'agit de la décision *Syndicat catholique des ouvriers du textile c. Difco Tissus de Performance inc*²⁰⁸. Dans cette affaire, deux griefs contestant du harcèlement psychologique sont déposés par un salarié. Ce dernier, distributeur de rouleaux, allègue de nombreux événements où sa coordonatrice lui aurait parlé sèchement, ne l'aurait pas salué ou lui aurait parlé fort devant d'autres employés. L'arbitre passe en revue les principes sur le harcèlement psychologique en référant à la Charte, à la doctrine (monographies et articles de revue) et à la

²⁰⁸ Précitée, note 190.

jurisprudence (TA, TDP et RCS). Il analyse ensuite tous les événements allégués par le salarié et conclut qu'il ne s'agit pas de harcèlement psychologique mais d'un sérieux problème de communication. Les griefs sont donc rejetés.

Du côté de la CRT, la décision *Charbonnier c. Stroms' Entreprises Ltd*²⁰⁹ reprend les principes applicables en matière de harcèlement psychologique en citant beaucoup de décisions rendues par la CRT. Dans cette affaire, trois plaintes sont déposées par la plaignante (art. 123, 124 et 123.6 Lnt). Embauchée d'abord comme conseillère, la plaignante est promue directrice de la boutique. Au soutien de sa plainte de harcèlement psychologique, la plaignante allègue dix-sept événements où l'employeur aurait posé des gestes de harcèlement psychologique à son endroit. Il s'agit surtout de reproches de sa supérieure sur son manque de compétence pour gérer la boutique. Le commissaire fait l'analyse globale des événements et décide qu'ils sont en fait l'exercice des droits de la direction par la supérieure de la plaignante, soit des interventions sur les exigences de l'entreprise, les procédures et procédés de travail, le rendement et la qualité du travail de la plaignante. Le commissaire conclut également que l'exercice de ces droits ne s'est pas fait d'une manière arbitraire, déraisonnable ou discriminatoire. Les plaintes sont donc rejetées.

Voyons maintenant les décisions qui ont été révisées par les tribunaux supérieurs.

➤ Les décisions révisées par les tribunaux supérieurs

Trois décisions de la CRT ont été révisées en Cour supérieure suite à une requête en révision judiciaire et, pour l'une d'elle, il y a également eu appel à la Cour d'appel du Québec. Nous les verrons respectivement dans ce qui suit.

²⁰⁹ 2008 QCCRT 0025, 16 janvier 2008.

Tout d'abord, la décision *Allaire c. Research House inc.*²¹⁰ a été annulée par la Cour supérieure le 23 avril 2007 puis rétablie par la Cour d'appel le 5 décembre de la même année. Les faits sont les suivants. Le plaignant, d'abord embauché comme intervieweur, est devenu superviseur puis directeur de la centrale téléphonique. Ses relations avec ses supérieurs se sont détériorées puis il a été congédié pour divers motifs : non-respect des quotas, productivité, absence sans autorisation et sollicitation des employés à rejoindre un syndicat. Il dépose deux plaintes de congédiement et une plainte de harcèlement psychologique. Le commissaire rejette les plaintes de congédiement au motif que le plaignant s'est mis dans une situation de conflit d'intérêts en participant à la campagne de syndicalisation puisqu'il était un cadre de l'entreprise. En ce qui concerne le harcèlement psychologique, le commissaire conclut que les reproches faits au plaignant dans les derniers mois de son emploi constituent une manifestation d'une conduite vexatoire qui a porté atteinte à l'intégrité ou à la dignité du plaignant. Le commissaire accueille donc cette plainte.

Or, l'employeur porte cette décision en révision judiciaire et la Cour supérieure annule la décision du commissaire et rejette la plainte de harcèlement psychologique. En effet, le juge Crépeau décide que la décision du commissaire est manifestement déraisonnable pour les motifs suivants :

« Avec égard pour le Commissaire Denis, ce dernier a confondu les devoirs de gérance et les pouvoirs inhérents à l'exercice de cette prérogative avec le harcèlement psychologique. [...]

Avec égard, le Tribunal constate que le Commissaire Denis a substitué sa propre appréciation du harcèlement sans tenir compte de l'absence de réactions du plaignant : il s'agit d'une appréciation subjective qui ne peut être retenue et qui ne trouve aucun fondement dans l'ensemble de la preuve.

²¹⁰ 2006 QCCRT 0161, 22 mars 2006 (requête en révision judiciaire accueillie, *Research House Inc. (Québec Recherches) c. Denis*, 2007 QCCS 1802 (CanLII) ; appel accueilli, *Allaire c. Research House inc.*, 2007 QCCA 1689 (CanLII)).

Les motifs de harcèlement invoqués par le Commissaire Denis relèvent de sa propre appréciation subjective, et non d'une conclusion objective de la part d'un observateur indépendant et impartial.

Après avoir rejeté les plaintes de congédiement portées par le plaignant, le Commissaire Denis semble vouloir mitiger sa décision en accordant au plaignant un « *bénéfice réparateur* ».

Les faits rapportés par le Commissaire Denis sont l'illustration de l'exercice du pouvoir de gérance exercé avec fermeté et ponctualité par messieurs Mau Lao et Loughton. D'aucune façon pourrait-on en venir à la conclusion que l'insistance de l'employeur à obtenir un bon service de la part de monsieur Réjean Allaire constituait du harcèlement psychologique. »²¹¹

En appel, la Cour d'appel est d'avis que le juge de la Cour supérieure a substitué son appréciation de la preuve à celle du commissaire. Or, la décision du commissaire n'était pas manifestement déraisonnable,

« [...] les éléments de preuve retenus par le commissaire pouvaient raisonnablement étayer ses conclusions de faits et son interprétation s'appuyait rationnellement sur la législation pertinente. C'est à tort que le juge de première instance a révisé la décision de la C.R.T. »²¹²

Par conséquent, la Cour d'appel accueille l'appel de M. Allaire, confirme la décision de la CRT et y retourne le dossier pour que soit déterminé le mode de réparation approprié.

Dans la décision *Breton c. Compagnie d'échantillons « National » Itée*²¹³, la CRT est saisie de deux plaintes du salarié, une contestant une pratique interdite et l'autre contestant du harcèlement psychologique au travail. Breton, embauché comme directeur de production, est en conflit avec la directrice des ressources humaines. Il se plaint qu'elle exerce un contrôle excessif sur lui et qu'elle le dénigre. Il lui reproche en tout vingt événements de harcèlement psychologique. Trois jours avant de loger les plaintes, il est congédié par l'employeur. Après avoir

²¹¹ *Research House Inc. (Québec Recherches) c. Denis*, précitée, note 210, par. 46 et 50 à 53.

²¹² *Allaire c. Research House inc.*, précitée, note 210, par. 14.

²¹³ Précitée, note 187.

rejeté la plainte contestant une pratique interdite, le commissaire résume les principes du harcèlement psychologique. Il analyse chacun des événements pour vérifier le caractère hostile ou non désiré des agissements. Il retient cinq événements pour l'analyse globale du caractère répétitif. Le commissaire conclut qu'il n'y a pas eu de harcèlement psychologique, qu'il s'agit en fait de rapports sociaux difficiles ou d'une situation conflictuelle. N'étant pas en présence d'une conduite vexatoire, le commissaire ne se prononce pas sur l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique et sur le milieu de travail néfaste. Le commissaire rejette donc les plaintes.

Breton, insatisfait de la décision, en demande la révision judiciaire. La Cour supérieure, dans une décision du 28 avril 2008, rejette sa requête. Breton allègue que le commissaire n'a pas respecté les garanties procédurales lors de l'audition. La Cour supérieure, après analyse des arguments, conclut qu'il n'y a pas eu d'entrave aux règles de justice naturelle. Au contraire, la Cour est d'avis que le commissaire a minutieusement étudié chacune des manifestations alléguées de harcèlement psychologique, que « sa décision est bien motivée, les fondements qui la sous-tendent sont transparents, son processus intellectuel est clair et sa décision en est une possible et acceptable. »²¹⁴

La Cour supérieure en est venue à la même conclusion dans la décision *Dumont c. Matériaux Blanchet inc.*²¹⁵. Dans cette affaire, le plaignant, un contrôleur financier, mentionne qu'il prendra bientôt sa retraite. Des pourparlers s'engagent avec l'employeur, qui lui embauche un successeur. Le plaignant change d'idée, il ne veut plus prendre sa retraite mais le processus avec le successeur est enclenché. Plusieurs rencontres se déroulent avec l'employeur pour trouver un terrain d'entente. Le plaignant est plutôt d'avis qu'on lui met de la pression pour démissionner. Il dépose trois plaintes (art. 123.1, 123.6 et 124 Lnt). Le plaignant

²¹⁴ *Id.*, par. 52.

²¹⁵ Précitée, note 193.

reproche à l'employeur la pression subie de même que le ton et des propos tenus par son successeur lors d'une rencontre unique.

La commissaire analyse d'abord les rencontres entre le plaignant et l'employeur et conclut qu'il n'y a pas eu de harcèlement psychologique selon le critère de la victime raisonnable. Ensuite, la commissaire analyse la rencontre entre le plaignant et son successeur et conclut que le successeur a fait un affront au plaignant, qui en a été ébranlé. Cet affront a porté atteinte à la dignité du plaignant et a entraîné un effet nocif continu. Il s'agit donc d'une conduite grave. Pour ce motif, la commissaire accueille la plainte contestant du harcèlement psychologique et accorde au plaignant des dommages moraux (1500\$) et punitifs (1000\$). Les deux autres plaintes sont rejetées.

Dumont demande à la CRT de réviser sa décision (art. 127 Lnt), ce qu'elle refuse. Il demande alors à la Cour supérieure de réviser tant la décision en révision de la CRT que la décision initiale, au motif que ses plaintes sous les articles 123.1 et 124 Lnt auraient dû être accueillies. Après analyse des principes applicables, la Cour supérieure rejette la requête en révision judiciaire.

Ceci complète notre revue des décisions marquantes. On s'aperçoit des trois dernières décisions que les tribunaux supérieurs réitèrent la compétence de la CRT de statuer sur les cas de harcèlement psychologique et qu'ils ne veulent pas s'ingérer dans le processus. À cet effet, nous sommes d'avis que la Cour supérieure a été remise à l'ordre par la Cour d'appel dans *Breton*.

Dans ce qui suit, nous donnerons des exemples jurisprudentiels pour chaque élément où nous avons trouvé un écart entre la CRT et les TA, soit les deux instances saisies des recours contestant du harcèlement psychologique au travail.

5.2.2.2 La réparation accordée

Le tableau schématique à la sous-section 5.2.1.2 a démontré des écarts, pour la réparation accordée par les deux instances, au niveau du versement de dommages punitifs et moraux et de l'ordonnance de prendre des moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement. Dans ce qui suit, nous donnerons des exemples jurisprudentiels pour chacune de ces mesures de réparation. Nous soulignerons aussi certaines décisions qui contiennent d'« autres » mesures de réparation.

➤ Les dommages punitifs et moraux

Cinq décisions de la CRT accordent des dommages moraux et/ou punitifs. Pour les TA, trois décisions ordonnent le versement de dommages moraux. Aucune décision provenant des TA n'accorde, à ce jour, des dommages punitifs. Voici les montants accordés :

Tableau XXIV
Montants accordés en dommages moraux et/ou punitifs

Décisions	Dommages moraux	Dommages punitifs
<i>Barre c. 2533-0507 Québec inc.</i> ²¹⁶	5000\$ ²¹⁷	
<i>Dumont c. Matériaux Blanchet inc.</i> ²¹⁸	1500\$	1000\$
<i>Roc c. Poulbec inc.</i> ²¹⁹	10000\$	5000\$
<i>Côté et Gagné c. Recyclovesto inc.</i> ²²⁰	2000\$	

²¹⁶ Précitée, note 186.

²¹⁷ Le montant des dommages moraux a aussi été accordé pour compenser la plainte de congédiement sans cause juste et suffisante qui a été accueillie par la CRT.

²¹⁸ Précitée, note 193.

²¹⁹ 2007 QCCRT 0441, 6 septembre 2007.

²²⁰ Précitée, note 177.

<i>Roy c. Maisons Laprise</i> ²²¹	5000\$	7500\$
<i>Ville de Québec c. Alliance des professionnels et professionnelles de la Ville de Québec</i> ²²²	10000\$	
<i>Ville de Salaberry-de-Valleyfield c. Syndicat des cols bleus de la Ville de Salaberry-de-Valleyfield</i> ²²³	Montant non spécifié ²²⁴	
<i>Syndicat des enseignants de Beauce-Appalaches c. Collège de Beauce-Appalaches</i> ²²⁵	Montant non spécifié ²²⁶	

Nous nous arrêtons ici sur les deux décisions qui ont accordé le plus de dommages moraux, soit les décisions *Roc* et *Ville de Québec*.

Dans *Roc*, le plaignant, un journalier, reçoit un coup de couteau dans la fesse par un autre employé, accident pour lequel le plaignant sera indemnisé par la CSST. L'employeur rencontre l'autre employé pour le réprimander. Plus tard, cet employé dit au plaignant que la prochaine fois il va le tuer. Le plaignant appelle la police ; l'autre employé est accusé et sera trouvé coupable de voies de fait et de menaces de mort. Quand le plaignant se présente au travail le lendemain de l'arrestation, le superviseur le retourne à la maison sans obtenir sa version des faits sur les événements de la veille et le suspend pour deux jours. Le plaignant est mis en arrêt de travail pour stress post-traumatique et ne retourne jamais au travail. Il dépose une plainte pour harcèlement psychologique. L'employeur ne conteste pas que les voies de fait et les menaces de mort constituent des conduites graves. Par

²²¹ 2008 QCCRT 0086, 18 février 2008.

²²² Précitée, note 185.

²²³ Précitée, note 198.

²²⁴ L'arbitre ordonne le versement de dommages et intérêts moraux sans spécifier le montant.

²²⁵ Précitée, note 183.

²²⁶ L'arbitre ordonne à l'employeur de compenser justement la plaignante pour les dommages et les préjudices subis sans spécifier le montant.

contre, il se défend d'avoir pris les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement.

Le commissaire est d'avis que l'employeur avait l'obligation de faire une enquête complète. Or, le fait de retourner le plaignant chez lui et de lui imposer une suspension disciplinaire constituent des manifestations répétées de harcèlement psychologique portant atteinte à la dignité et à l'intégrité du plaignant et entraînant un milieu de travail néfaste. Le commissaire conclut que non seulement l'employeur a manqué à son obligation de prévenir le harcèlement psychologique, mais qu'il a aussi harcelé psychologiquement le plaignant. Pour ces motifs, il accueille la plainte et condamne l'employeur à verser au plaignant 10000\$ en dommages moraux et 5000\$ en dommages punitifs.

Dans *Ville de Québec*, l'arbitre est saisi d'un grief contestant du harcèlement psychologique par l'employeur. Le plaignant, un conseiller en informatique, postule sur un autre poste. Or, sa candidature est rejetée et il est accusé de falsification d'un document, tout cela à cause d'un problème de transmission informatique de sa candidature. Malgré plusieurs demandes, il n'obtient pas les documents de cette accusation du comité de discipline formé pour enquêter sur cette affaire. Suite à l'enquête, le dossier est fermé et le plaignant ne reçoit aucune excuse. Il est très affecté par ce qui est arrivé, surtout qu'il occupe un poste de confiance. L'employeur rétorque que, finalement, comme aucune accusation n'a été retenue, il n'y a pas de harcèlement et il n'a aucune raison de s'excuser.

L'arbitre, après analyse de la situation, constate que le plaignant a vécu une situation pénible car les accusations ont mis en doute son honnêteté alors qu'il détient un poste nécessitant une grande confiance et une bonne crédibilité. L'arbitre accueille donc le grief et ordonne à l'employeur, entre autres, de verser 10000\$ en dommages moraux.

➤ La prise de moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement

Quatre décisions des TA ordonnent à l'employeur cette mesure de réparation²²⁷. À titre d'exemple, dans la décision *Syndicat des enseignants de Beauce-Appalaches c. Collège de Beauce-Appalaches*²²⁸, l'arbitre est saisi d'un grief d'une enseignante qui prétend subir du harcèlement psychologique de la part d'un collègue enseignant. En fait, il existe un conflit entre les deux et ce collègue a déjà déposé une plainte de harcèlement contre la plaignante, plainte qui a été jugée non fondée après enquête. Par son grief, la plaignante reproche à l'employeur d'avoir laissé une situation de harcèlement perdurer. L'employeur reproche à la plaignante d'avoir déposé un grief et de ne pas avoir utilisé la politique et les procédures de traitement des plaintes de harcèlement qu'il a élaborées. L'employeur est d'avis qu'il a fait ce qu'il fallait et qu'il a pris les mesures appropriées.

Après analyse des éléments, l'arbitre décide tout d'abord que la plaignante pouvait faire un grief sans avoir à passer par les procédures de l'employeur. Ensuite, l'arbitre rappelle que, depuis le 1^{er} juin 2004, tout employeur a l'obligation d'enquêter et de corriger toute situation de harcèlement psychologique. Il doit aussi assurer à ses salariés un milieu de travail exempt de harcèlement. En l'espèce, le collègue de la plaignante a eu une conduite vexatoire envers elle par des comportements, paroles, actes et gestes répétés, hostiles et non désirés. Cette conduite ayant porté atteinte à la dignité de la plaignante, elle a donc été victime de harcèlement psychologique et l'employeur se devait de réagir sans attendre le dépôt d'une plainte. L'arbitre conclut donc que l'employeur a laissé perdurer une situation de harcèlement. Il ordonne plusieurs mesures de

²²⁷ *Syndicat des enseignants de Beauce-Appalaches c. Collège de Beauce-Appalaches*, précitée, note 183 ; *Ville de Salaberry-de-Valleyfield c. Syndicat des cols bleus de la Ville de Salaberry-de-Valleyfield*, précitée, note 198 ; *Centre de santé et de services sociaux du Sud-Ouest-Verdun (Résidence Yvon-Brunet) c. Syndicat des employés de la Résidence Yvon-Brunet*, précitée, note 178 (cette décision compte pour deux décisions ici).

²²⁸ Précitée, note 183.

réparation, dont celle de prendre les moyens appropriés et efficaces pour faire cesser la conduite vexatoire.

➤ Les autres mesures de réparation

Au niveau de la CRT, parmi les dix décideurs qui mentionnent d'autres mesures de réparation, huit réfèrent en fait à la même mesure, soit celle de réserver leur compétence pour éventuellement décider des montants dus. Par contre, deux commissaires réservent leur compétence au motif qu'il est probable que le harcèlement psychologique ait entraîné une lésion professionnelle conformément à l'article 123.16 Lnt.

Ainsi, dans l'affaire *Morin Arpin c. Ovide Morin inc.*²²⁹, la CRT est saisie de trois plaintes sous les articles 122, 123.6 et 124 Lnt. La plaignante est femme de chambre pour le motel familial depuis quarante ans. Le père est décédé, la mère est malade, c'est donc le frère qui est nommé mandataire. Une de leurs sœurs est suspicieuse sur ce qui se passe dans la gestion du motel. Elle intervient pour relever son frère de ses fonctions et devenir la patronne de la plaignante. Intransigente, elle congédie la plaignante en invoquant divers éléments. La plaignante est réintégrée suite à une entente avec la CNT. La patronne impose alors à la plaignante de nombreuses mesures disciplinaires. La plaignante tombe malade et dépose les trois plaintes. Elle allègue un congédiement déguisé et du harcèlement psychologique. L'employeur se défend en disant que la plaignante a démissionné volontairement et qu'il n'y a eu aucun harcèlement psychologique.

Après analyse de cette saga familiale, la CRT conclut que toute personne raisonnable estimerait que la plaignante a subi du harcèlement psychologique. La plaignante a eu droit à la panoplie complète des manifestations d'une conduite vexatoire à caractère répétitif. Sa sœur-patronne et d'autres membres de la

²²⁹ 2007 QCCRT 0526, 25 octobre 2007.

famille ont démontré de l'acharnement, de l'animosité et de l'aversion envers la plaignante. Cette situation a porté atteinte non seulement à la dignité de la plaignante mais aussi à son intégrité psychologique et physique. Quant aux effets sur le milieu de travail, ils sont sans équivoque. La CRT accueille donc les plaintes sous les articles 123.6 et 124 et réserve sa compétence sur les mesures de réparation pour que soit vérifié si le harcèlement psychologique a entraîné la maladie de la plaignante.

Aussi, dans la décision *Roy c. Maisons Laprise*²³⁰, la plaignante, préposée à l'accueil, travaille comme seule femme parmi quatre vendeurs, qui l'insultent ou l'humilient par des paroles et des gestes. La plaignante écrit une lettre à son supérieur, un des vendeurs, pour lui demander que les agissements cessent. Son supérieur l'agresse alors physiquement en l'empoignant par le cou et en la secouant. À plusieurs occasions la plaignante se fait dire des paroles à connotation sexuelle. Elle démissionne et dépose une plainte pour contester le harcèlement psychologique qu'elle a subi. Le commissaire conclut sans difficulté que la plaignante a été victime de harcèlement psychologique. Plusieurs gestes sont en eux-mêmes, pris isolément, une manifestation de harcèlement. Sa plainte est donc accueillie et le commissaire ordonne diverses mesures de réparation. Il réserve toutefois sa décision au regard du paragraphe 4 de l'article 123.15 Lnt au motif que « la Commission estime probable que ces gestes intégrés au comportement de harcèlement aient entraîné, chez la plaignante, des lésions professionnelles [...] »²³¹.

Au niveau des TA, les arbitres sont nombreux à réserver leur compétence. De plus, certains arbitres ordonnent des mesures spéciales à titre de mesure de réparation. Par exemple, dans *Ville de Québec*, vu plus haut, l'arbitre a, entre autres, ordonné à l'employeur de faire disparaître du dossier personnel du

²³⁰ Précitée, note 221.

²³¹ Id., par. 70.

plaignant toute trace de la démarche, c'est-à-dire tout document pouvant y faire allusion, et de remettre au salarié une lettre dans laquelle il reconnaît qu'il a commis une erreur et que l'intégrité et la confiance en lui ne sont nullement mises en doute.

Une décision sur laquelle nous voulons nous arrêter ici n'a ordonné, au contraire, aucune mesure de réparation et l'arbitre n'a pas non plus réservé sa compétence. Il s'agit de la décision *Syndicat des Professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec (SPGQ) c. Québec (Ministère des Affaires municipales et de la métropole)*²³².

Dans cette affaire, l'arbitre est saisi d'un grief contestant des mesures de harcèlement faites par l'employeur. La plaignante est agente de recherche et de développement socio-économique au Ministère des Affaires municipales et de la métropole. Parallèlement à son travail, elle complète une maîtrise en muséologie. Sa supérieure lui conseille à de nombreuses reprises de chercher un poste en lien avec ses études. Suite à un congé pour stage nécessaire à l'obtention de sa maîtrise, la plaignante revient au travail et n'a plus de bureau. Comme son poste a été comblé pendant son absence, on lui offre alors d'autres postes. Après analyse, l'arbitre en vient à la conclusion que certains gestes étaient hostiles ou non désirés, comme l'insistance de la supérieure d'offrir des postes à l'extérieur du ministère. Selon l'arbitre, cette situation de rejet a porté atteinte à l'intégrité psychologique de la plaignante. Pour ces motifs, l'arbitre accueille le grief et déclare que l'employeur a posé à l'endroit de la plaignante des gestes qui ont constitué du harcèlement interdit par la loi. Outre cette déclaration, l'arbitre n'ordonne aucune mesure de réparation.

Dans la prochaine sous-section, nous verrons les principaux motifs de rejet des recours.

²³² Précitée, note 182.

5.2.2.3 Les motifs de rejet des recours

Le tableau schématique à la sous-section 5.2.1.3 a démontré des écarts pour les motifs de rejet des recours selon l'instance saisie. En effet, les principaux motifs de rejet des recours sont, à la CRT, l'exercice des droits de la direction (58%) puis la situation conflictuelle (26%). Pour les TA, c'est l'inverse : le principal motif de rejet des recours est la situation conflictuelle (40%) puis l'exercice des droits de la direction (27%).

Avant de donner des exemples jurisprudentiels pour chacun de ces motifs, il importe de mentionner que ces motifs ont longuement été expliqués et distingués du harcèlement psychologique dans la décision *CH de Trois-Rivières*. En effet, l'arbitre Hamelin expose les limites du concept de harcèlement et le situe dans le contexte propre des relations du travail :

« D) Les limites du concept de harcèlement

Le présent survol de la doctrine et de la jurisprudence serait incomplet si l'on ne distinguait pas le concept de harcèlement psychologique que nous venons de décrire de certaines situations limites qui peuvent lui ressembler au premier regard mais qui lui sont totalement étrangers.

Ces situations qui s'apparentent à du harcèlement psychologique mais qui n'en sont définitivement pas doivent être identifiées afin d'éviter toute méprise susceptible de causer de graves injustices en confondant victimes réelles et fausses victimes.

1) Les rapports sociaux difficiles

Sous ce vocable, il faut inclure toutes les conduites, paroles et gestes courants qui, en dépit de leur caractère douteux ou de leur mauvais goût, demeurent tolérables. Il en va de même des relations que nous devons entretenir avec des personnes affligées d'un mauvais caractère qui les rend difficiles à supporter ou encore des agressions ponctuelles auxquelles la vie en société nous confronte.

[...]

2) Les situations conflictuelles

[...]

C'est le critère objectif d'appréciation de la conduite de la victime présumée qui permet de distinguer la situation conflictuelle du harcèlement psychologique. Dans une situation conflictuelle, la conduite des deux parties en litige est centrée sur l'objet même du litige à résoudre, tandis que dans une situation de harcèlement, la conduite de l'une des parties est centrée sur l'autre, de manière répétitive et hostile, et met en cause sa dignité ou son intégrité.

3) La victimisation

[...]

Dans une telle situation, il peut être difficile de distinguer la victimisation du véritable harcèlement psychologique puisque, dans les deux cas, les allégations de départ de la victime présumée sont les mêmes. La nuance vient du fait que dans les cas de victimisation, la victime présumée se complaît dans la situation dont elle se plaint, sans chercher véritablement à y mettre fin, alors que dans les véritables cas de harcèlement psychologique, elle veut que la situation cesse.

[...]

4) La personnalité paranoïde

[...]

L'auteur [Dre Hirigoyen] explique finalement ce qui distingue le paranoïaque de la victime authentique de harcèlement :

Alors que tous deux se disent persécutés par quelqu'un d'autre, le diagnostic entre un paranoïaque et une vraie victime de harcèlement moral se fait par la tonalité générale de la plainte. *Les vraies victimes de harcèlement moral sont dans le doute, s'interrogent sur leurs propres agissements, et cherchent des solutions pour mettre fin à leur tourment. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'elles laissent la situation s'enliser et qu'elles ne réagissent pas suffisamment tôt. Elles veulent avant tout trouver une issue qui rétablisse leur dignité. Les paranoïaques au contraire ne doutent pas. Ils affirment et accusent.* »

La situation d'une personne paranoïaque se distingue donc de celle d'une personne véritablement victime de harcèlement par l'absence, dans le premier cas, de tous les éléments essentiels de la définition du harcèlement que donne la loi.

E) Le contexte des relations du travail

Reste maintenant à situer le harcèlement psychologique dans le contexte propre des relations du travail.

Dans une économie libérale, le droit du travail se caractérise par l'existence du droit de direction et de contrôle de l'entreprise par l'employeur. Ce dernier possède en effet le droit et le pouvoir de gérer son personnel selon ce qu'il estime le plus approprié pour

rentabiliser son entreprise ou, dans le cas d'organismes publics comme en l'espèce, réaliser les objectifs sociaux que lui a fixés le législateur. [...]

Rappelons que le traditionnel droit de direction de l'employeur, qui lui confère le pouvoir de diriger et de contrôler les activités de son entreprise, est un pouvoir de nature discrétionnaire et qu'à ce titre, la doctrine et la jurisprudence reconnaissent une liberté d'action assez large à l'employeur, qui inclut le droit à l'erreur à la condition que celle-ci ne soit pas abusive ou déraisonnable. [...]

En somme, l'exercice discrétionnaire du droit de direction de l'employeur ne peut constituer un abus que s'il est exercé de manière déraisonnable et cet abus ne peut constituer du harcèlement que s'il satisfait aux éléments essentiels de la définition qu'en donne le législateur à l'article 81.18 de la LNT. »²³³

Voyons maintenant quelques exemples jurisprudentiels.

➤ L'exercice des droits de la direction

Le principal motif de rejet des recours à la CRT est l'exercice légitime du droit de la direction par l'employeur, comme dans les décisions *Bangia c. Nadler Danino S.E.N.C.* et *Charbonnier c. Stroms' Entreprises Ltd*, citées plus haut.

Un autre exemple de ce motif de rejet est la décision *Deschamps c. MP Reproductions inc.*²³⁴. Dans cette affaire, le plaignant dépose deux plaintes auprès de la CRT, dont une pour contester du harcèlement psychologique. Les faits sont les suivants : le plaignant est livreur et il prend de plus en plus de temps pour effectuer les livraisons et ce, sans fournir d'explication à son employeur. L'employeur le fait donc suivre pour constater qu'il s'arrête à sa maison. Lors d'une rencontre, comme le plaignant n'avoue pas les faits, l'employeur décide de changer son port d'attache pour exercer un meilleur contrôle sur lui. Le plaignant

²³³ *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph) c. Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières*, précitée, note 191, paragraphes 217, 218, 219, 227, 232, 238, 239, 240, 241, 249 et 251.

²³⁴ Précitée, note 199.

refuse et dépose les plaintes. Le plaignant reproche à son supérieur des propos vexatoires. L'employeur allègue que le plaignant n'a jamais eu à subir une conduite vexatoire et qu'il ne s'est jamais plaint. Le commissaire, concernant la plainte de harcèlement, conclut que l'employeur a exercé ses droits de direction d'une manière normale et légitime et qu'il avait de bonnes raisons d'exercer un contrôle plus serré sur le plaignant. La plainte est rejetée.

Du côté arbitral, quatre décisions mentionnent ce motif de rejet du recours, ce qui en fait le deuxième motif de rejet pour les TA. Par exemple, dans la décision *Syndicat de la fonction publique du Québec c. Bibliothèque Nationale du Québec*²³⁵, le plaignant est photographe pour la Bibliothèque nationale. Une nouvelle coordonnatrice, sa supérieure, entre en fonction avec un mandat différent de celui de l'ancienne coordonnatrice. Le plaignant est réfractaire à ce changement. Lors d'une surcharge de travail, le plaignant commet plusieurs erreurs dans son travail. À son évaluation, le plaignant reproche à la coordonnatrice le ton qu'elle emploie. Lors d'une rencontre avec le plaignant et un représentant syndical, ces derniers quittent la rencontre avant la fin. Le plaignant reçoit deux avertissements écrits, qu'il conteste. Il dépose également un grief contestant le harcèlement psychologique qu'il dit subir. En effet, selon le syndicat, l'imposition de mesures disciplinaires injustes constituent une conduite vexatoire. Pour l'employeur, il n'y a eu aucun geste répondant à la définition du harcèlement psychologique et le processus disciplinaire était fondé en l'occurrence.

L'arbitre détermine d'abord que l'évaluation du plaignant était excellente et que la mention de l'amélioration des relations du plaignant avec ses collègues n'est pas un geste à caractère hostile ou non désiré, ni une remarque insidieuse. L'évaluation fait partie des droits de la direction. En ce qui concerne l'imposition des mesures disciplinaires, les faits les justifiant ont été prouvés par l'employeur. Ces mesures ne sont donc ni abusives, ni arbitraires, ni discriminatoires. L'arbitre

²³⁵ D.T.E. 2008T-144, 21 janvier 2008.

conclut que c'est le plaignant qui éprouve en fait de la difficulté à accepter la nouvelle supérieure et que les gestes reprochés constituent l'exercice des droits de gérance.

➤ La situation conflictuelle

La situation conflictuelle est le deuxième motif de rejet des recours à la CRT. Par exemple, dans la décision *Breton c. Compagnie d'échantillons « National » Itée*²³⁶, le commissaire a conclu qu'il n'y avait pas eu de harcèlement psychologique mais qu'il s'agissait en fait de rapports sociaux difficiles ou d'une situation conflictuelle.

C'est également pour ce motif que la plainte a été rejetée dans *Foisy c. Centre de défense des droits de la Montérégie*²³⁷. Dans cette affaire, la plaignante, la coordonnatrice de l'organisme communautaire, dépose trois plaintes à la CRT en vertu des articles 122, 123.6 et 124 de la Lnt. En effet, sa nomination à titre de coordonnatrice a été très contestée par plusieurs collègues de travail. Les relations de travail avec eux sont devenues très difficiles et plusieurs plaintes ont été déposées contre la plaignante. Un médiateur nommé par l'employeur a analysé la situation et recommandé le congédiement de la plaignante, ce qui fut fait.

En ce qui concerne la plainte de harcèlement, la CRT analyse les agissements allégués par la plaignante qui concernent surtout un employé qui contestait ses décisions, qui était irrespectueux et qui minait sa crédibilité. Pour la CRT, il s'agit plus d'un conflit interpersonnel que de harcèlement psychologique. Les gestes reprochés ont été posés dans un contexte connu de la plaignante, soit sa nomination à titre de coordonnatrice. Il s'agissait plus d'une guerre d'usure entre les deux. La plainte est rejetée pour ce motif (les autres plaintes aussi).

²³⁶ Précitée, note 187.

²³⁷ 2007 QCCRT 0457, 12 septembre 2007.

Chez les arbitres, la situation conflictuelle est le principal motif de rejet des griefs, étant mentionnée dans six décisions arbitrales. Par exemple, dans la décision *Capital H.R.S. c. Teamsters Québec, section locale 69 (FTQ)*²³⁸, l'arbitre est saisi d'un grief contestant du harcèlement physique et psychologique au travail par une collègue de travail. Dans cette affaire, deux incidents opposent deux serveuses : tout d'abord, une chicane à propos de qui peut s'asseoir sur une chaise et au cours de laquelle l'autre serveuse fait tomber la plaignante. L'autre incident concerne des insultes qu'elles se sont dites. Le syndicat soutient que l'employeur n'a pas pris ses responsabilités et qu'il aurait dû faire une enquête et sanctionner la serveuse pour l'incident de la chaise. L'employeur est plutôt d'avis qu'il s'agit d'une situation conflictuelle entre les deux serveuses et que sa décision administrative de les affecter dans deux secteurs différents rencontre ses obligations à ce niveau.

Pour l'arbitre, l'échange d'insultes n'est pas une conduite vexatoire. Il analyse alors l'incident de la chaise sous l'angle de la conduite grave. Il conclut qu'il n'y a pas eu de conduite grave ayant un effet nocif continu selon la victime raisonnable. Il s'agit plutôt d'inimitié entre les deux serveuses et l'employeur a pris les mesures nécessaires pour faire cesser les agissements. Il s'agit donc ici d'une altercation entre deux salariés, soit une situation conflictuelle.

Également, dans la décision *Syndicat des professeures et professeurs de l'Université de Sherbrooke c. Université de Sherbrooke*²³⁹, l'arbitre a rejeté les allégations de harcèlement psychologique au motif qu'il s'agissait soit de rapports sociaux difficiles, soit d'une situation conflictuelle. Dans cette affaire, un professeur demande un congé sabbatique pour poursuivre son doctorat. Après avoir répondu à deux demandes d'informations complémentaires, et malgré la recommandation d'accepter sa demande, le doyen demande encore des

²³⁸ 2006 CanLII 3293 (QC A.G.), 30 janvier 2006.

²³⁹ Précitée, note 187.

informations supplémentaires puis refuse le congé sabbatique. Le plaignant dépose alors un grief pour contester le refus de sa demande de congé sabbatique et le harcèlement psychologique dont il se dit victime. Selon le syndicat, le doyen a eu une conduite vexatoire à l'endroit du plaignant. Selon l'employeur, la preuve n'est pas concluante, elle repose surtout sur des impressions, des perceptions du plaignant.

Après analyse de la preuve, l'arbitre conclut que la preuve révèle quelques comportements déplacés mais qui ne constituent pas du harcèlement. D'autres incidents sont malheureux ou carrément inappropriés mais ils ne possèdent pas les caractéristiques du harcèlement psychologique. En somme, les désaccords entre le doyen et le plaignant relèvent plutôt de rapports sociaux difficiles et de situations conflictuelles.

Dans la prochaine sous-section, nous examinerons les concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique au travail à travers la jurisprudence rendue par la CRT et les TA.

5.2.2.4 Les concepts-clés du harcèlement psychologique

Dans la présente sous-section, nous passerons en revue les concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique, tant lorsque plusieurs agissements sont retenus que lorsqu'un seul acte est retenu.

➤ Le caractère vexatoire de la conduite

Parmi les décisions qui retiennent plusieurs agissements, 67% des commissaires et 72% des arbitres mentionnent le caractère vexatoire de la conduite alléguée.

Par exemple, dans la décision *Malette c. 3948331 Canada inc.*²⁴⁰, la CRT est saisie d'une plainte en congédiement sans cause juste et suffisante et d'une plainte pour harcèlement psychologique. La plaignante, gérante d'une boutique, se fait reprocher de nombreuses lacunes. Or, elle n'a jamais reçu de formation. De plus, elle se plaint de devoir changer les ampoules de la boutique et de devoir y faire le ménage. Elle reproche à son patron des propos et des gestes agressifs. Après analyse des incidents allégués, la commissaire conclut que certains incidents étaient hostiles mais, comme ils ne se sont pas répétés, il n'y a donc pas eu de conduite vexatoire :

« Pour Mallette, ces exemples démontrent le comportement de Mehssen envers elle depuis 2003 et jusqu'à la fin de son emploi. Or, ces généralités ne sauraient être une preuve suffisante d'une conduite vexatoire répétée à l'endroit de Mallette pendant deux ans. [...] »²⁴¹

La plainte pour harcèlement psychologique est donc rejetée (la plainte pour congédiement sans cause juste et suffisante est accueillie).

Du côté arbitral, la conduite vexatoire a, entre autres, été analysée dans la décision *Ville de Québec c. Alliance des professionnels et professionnelles de la Ville de Québec*²⁴², citée plus haut. Selon l'arbitre, un employeur peut mettre en doute la crédibilité et l'honnêteté d'un salarié lorsqu'il a des soupçons fondés sur une preuve. Or, ici, l'arbitre conclut que ce n'était pas le cas :

« Cependant, en l'espèce, l'employeur n'a jamais pu apporter telle preuve et surtout n'a pas effectué certaines démarches qui auraient pu être très simples et même aisées pour lui afin de s'assurer du bien-fondé de sa démarche punitive à l'égard de l'employé. À notre avis, il a donc eu un comportement vexatoire qu'il a maintenu malgré l'absence de preuve. »²⁴³

Le grief contestant le harcèlement psychologique est donc accueilli par l'arbitre.

²⁴⁰ 2007 QCCRT 0085, 19 février 2007 (fixation d'une indemnité 2007 QCCRT 517).

²⁴¹ *Id.*, par. 36.

²⁴² Précitée, note 185.

²⁴³ *Id.*, p. 15.

➤ Les comportements, paroles, actes ou gestes répétés

Le concept-clé du caractère répétitif des agissements est mentionné par une majorité de commissaires (57%) mais pas par une majorité d'arbitres (44%).

Par exemple, la décision *Garofalo c. La Mansarde Bleue inc.*²⁴⁴ fait suite à une plainte contestant du harcèlement psychologique au travail par la plaignante. Celle-ci effectue des tâches administratives pour une petite boutique. La propriétaire blasphème, manque de respect, lui fait des commentaires sur son honnêteté et sur son apparence physique. La plaignante n'en pouvant plus, elle démissionne mais la propriétaire la convainc de rester. Par la suite, deux autres incidents se produisent : 800\$ disparaissent de la caisse et la propriétaire la tient responsable de cette perte et la propriétaire engueule la plaignante pour ne pas avoir retenu une autre employée qui avait démissionné. La plaignante démissionne et dépose la plainte. L'employeur allègue qu'il s'agit d'une petite boutique avec une atmosphère familiale et que la propriétaire est colorée mais qu'il ne s'agit pas de harcèlement psychologique.

Le commissaire, après analyse des faits, accueille la plainte et conclut que la propriétaire a eu une conduite vexatoire qui a porté atteinte à la dignité et à l'intégrité de la plaignante et qui a entraîné un milieu de travail néfaste. La propriétaire a tenu des propos non désirés, qui sont plus que de simples dérapages occasionnels. Il s'agit en fait de l'exercice déraisonnable du pouvoir de direction. Le commissaire mentionne également ce qui suit :

« L'employeur soutient qu'il s'agit d'événements isolés. La loi ne fixe aucun nombre minimal de répétitions. Il faut plutôt considérer la preuve globalement et, en l'espèce, celle-ci convainc de l'existence d'une conduite vexatoire. »²⁴⁵

²⁴⁴ 2008 QCCRT 0058, 4 février 2008.

²⁴⁵ Id., par. 39.

C'est justement à propos du nombre minimal de répétitions qu'un arbitre, dans la décision *Syndicat des travailleuses et travailleurs en garderie de Montréal et Laval c. CPE La garderie du Manoir inc.*²⁴⁶, a eu du fil à retordre. En effet, dans cette affaire, l'arbitre est saisi d'un grief contestant du harcèlement psychologique subie par la plaignante suite à sa réintégration dans son emploi d'éducatrice de garderie ordonnée par sentence arbitrale d'un autre arbitre. En effet, la plaignante avait été congédiée suite à un incident où elle avait posé un geste, caractérisé de violent par l'employeur, envers un enfant. Son congédiement a été annulé par un autre arbitre et sa réintégration a été ordonnée à l'employeur. Or, l'employeur n'est pas d'accord avec la réintégration de la plaignante. Dans les jours précédant le retour au travail de la plaignante, l'employeur monte un site internet contre la plaignante et demande la signature d'une pétition aux parents contre le retour de la plaignante. Le jour de son retour, la plaignante est accueillie et rencontrée sur un ton ferme. On lui impose de nouvelles règles de travail, on l'isole des autres et on pose du papier givré sur la fenêtre de sa porte pour qu'elle ne voie pas à l'extérieur. Une grande affiche est posée sur la porte d'entrée de la garderie pour inciter les parents à signer la pétition. Des journalistes sont présents à la garderie pour filmer la plaignante. Des enfants sont retirés de son groupe. Après cinq jours, la plaignante se rend à l'urgence où elle est diagnostiquée anxio-dépressive et mise en arrêt de travail. Elle dépose un grief de harcèlement psychologique au travail.

L'arbitre commence d'abord par se questionner sur le fait que le harcèlement psychologique se soit déroulé sur cinq jours. Sans y répondre, il pose la question suivante :

« S'agit-il de gestes répétés comme la jurisprudence l'entend ? Tous les cas de jurisprudence soumis par les parties font état de harcèlement qui s'est déroulé sur plusieurs semaines et la plupart du temps sur plusieurs mois et plusieurs années. »²⁴⁷

²⁴⁶ Précitée, note 180.

²⁴⁷ Id., par. 180.

Nonobstant cette question, l'arbitre analyse les faits : la réintégration étant forcée par décision arbitrale, la plaignante n'avait pas le choix de se présenter au travail et l'employeur se devait de la recevoir dans un milieu accueillant. Or, la preuve a démontré que la plaignante n'était pas la bienvenue à la garderie. Les gestes posés par l'employeur étaient hostiles, vexants, non désirés et ils ont porté atteinte à l'intégrité de la plaignante en créant un milieu de travail néfaste. L'arbitre est d'avis qu'il y a tellement d'événements qui sont survenus durant ces cinq jours qu'ils constituent, en fait, des « conduites graves » ; il les analyse donc, en plus, en fonction des concepts-clés de la conduite grave et de l'effet nocif continu. Il conclut que la plaignante a été victime de harcèlement psychologique et accueille le grief. Considérant que la plaignante ne veut pas être réintégrée, qu'elle a bénéficié du soutien de la CSST pour se réorienter et considérant le peu de moyens financiers du CPE, l'arbitre ordonne à l'employeur de verser 500\$ à la plaignante.

Un autre exemple où le concept de la répétition des agissements a été difficile à appliquer est la décision de la CRT dans *Garneau c. Les Viandes P.P. Hallé Itée*²⁴⁸. En effet, dans cette affaire, le commissaire est saisi de la plainte d'un représentant externe aux ventes. Il a été embauché alors qu'il ne possède aucune expérience dans les ventes. Un nouveau supérieur entre en fonction quelques mois plus tard et dit d'emblé au plaignant qu'il croit qu'il n'est pas à sa place dans le domaine de la vente. Suite à une rencontre houleuse entre les deux, le plaignant consulte son médecin qui lui prescrit un arrêt de travail, puis il démissionne. Il dépose une réclamation à la CSST et une plainte de harcèlement psychologique.

Le commissaire retient que les gestes et les paroles reprochés au supérieur du plaignant se sont déroulés durant la dernière semaine de septembre seulement. De plus, comme le plaignant s'est retiré de son emploi avant même d'en parler aux

²⁴⁸ 2008 QCCRT 0196, 30 avril 2008 (requête en révision – C.R.T.).

dirigeants, le commissaire considère qu'il a privé son employeur de la possibilité d'intervenir pour corriger la situation :

« En raison de la courte période durant laquelle monsieur Garneau a été soumis à l'encadrement, certes assuré de façon très discutable par monsieur Blouin, et du fait qu'il s'est lui-même retiré de cet emploi sans en mettre au moins l'un des dirigeants au courant, la Commission ne peut conclure que monsieur Garneau a été victime de harcèlement psychologique au sens de la L.N.T. »²⁴⁹

Nous voyons donc des deux dernières décisions que le concept-clé de la répétition peut être d'application difficile lorsque les événements se déroulent sur quelques jours. Pourtant, la doctrine et la jurisprudence sont à l'effet qu'il n'y a pas un nombre minimal de répétition pour qu'il y ait harcèlement psychologique.

➤ Le caractère hostile ou non désiré

Ce concept-clé est mentionné par une majorité de commissaires (57%) et d'arbitres (72%). Nous en donnerons quelques exemples dans ce qui suit.

À propos du caractère hostile des agissements, mentionnons la décision *Lalonde c. Les Pavages Chenail inc.*²⁵⁰. Dans cette affaire, la CRT est saisie d'une plainte pour harcèlement psychologique. Le plaignant est un homme à tout faire. Il aide le propriétaire de l'entreprise à reconstruire une usine de production d'asphalte. Mais le propriétaire n'est jamais content : il est agressif, il crie, il dénigre le plaignant. Plusieurs incidents sont allégués par ce dernier : coups avec une échelle et une masse, menaces, etc. Le plaignant se sent mal, il vit beaucoup de tensions, son sommeil est perturbé. Au travail, il se brûle à l'avant-bras et il est mis en arrêt de travail pour sept jours. À son retour, il se blesse au dos. Il est mis en arrêt de travail et ne reviendra jamais à son emploi. Il a eu besoin de soins psychologiques pendant deux ans.

²⁴⁹ Id., par. 41.

²⁵⁰ 2007 QCCRT 0191, 18 avril 2007.

Le commissaire, suite à l'analyse des événements, considère que l'employeur a manifesté une conduite vexatoire par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes hostiles ou non désirés, de façon répétitive.

« Le coup d'échelle est un geste hostile et certainement, à tout le moins non désiré. Lors de l'incident de l'écrou, Réal Chenail montre son poing, ce qui est un geste hostile dans le contexte et il tient des propos non désirés. Les paroles tenues lors du cas de la masse sont hostiles. Pour la situation des cadres de métal, Réal Chenail tient des paroles hostiles et le fait de lancer les pancartes est un acte également hostile. De plus, les propos tenus alors que Albert Jr. Lalonde est en haut du monte-charge sont des paroles non désirées.

À cela, il faut ajouter qu'il ne prend pas la blessure de Albert Jr. Lalonde au sérieux et qu'il ne respecte pas les exigences du médecin traitant pour les travaux légers, ce qui constitue des comportements non désirés.

La preuve permet donc de conclure que Réal Chenail a manifesté des comportements, paroles, gestes ou actes hostiles ou non désirés à l'égard de Albert Jr. Lalonde et que ceux-ci ont un caractère répétitif suffisant dans la perspective globale d'une victime raisonnable pour constituer une conduite vexatoire au sens de l'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail*. »²⁵¹

La plainte est donc accueillie par le commissaire.

Dans la décision *Syndicat des enseignants de Beauce-Appalaches c. Collège de Beauce-Appalaches*²⁵², citée plus haut, l'arbitre, saisi d'un grief d'une enseignante prétendant subir du harcèlement psychologique par un collègue enseignant, a ici aussi conclu que les agissements étaient hostiles :

« La preuve révèle dans les mois précédant le grief des agissements, la répétition de paroles, d'actes ou gestes référant entre autres à la conduite de la sélection de candidats à un poste où son fils fut écarté, à la manière de distribuer les ordinateurs, à l'application du Plan de la réussite qui permettent de constater une série d'interventions et de réactions vexatoires ou hostiles qui se situent dans un continuum

²⁵¹ *Id.*, par. 27 à 29.

²⁵² Précitée, note 183.

d'actions entreprises par SP en 1995 et toujours maintenues en 2004 et 2005. »²⁵³

Quant au caractère non désiré des agissements, il est souvent analysé sous l'angle de l'expression du refus des agissements. À ce titre, rappelons la décision citée plus haut dans *Roy c. Maisons Laprise*²⁵⁴. Dans ce cas, la plaignante avait écrit une lettre à son supérieur pour lui demander que les agissements cessent. Le commissaire en tient compte en concluant que les agissements étaient non désirés. La plainte est donc accueillie.

Également, dans la décision *Cheikh-Bandar c. Pfizer Canada inc.*²⁵⁵, le plaignant a aussi demandé que les comportements cessent. Dans cette affaire, la CRT est saisie de trois plaintes (122, 123.6 et 124 Lnt). Le plaignant est représentant de produits pharmaceutiques. Il allègue plusieurs incidents antérieurs à juin 2004 et plusieurs incidents postérieurs à cette même date qui sont de même nature : des reproches de son supérieur sur son travail et des questions et commentaires sur le plaignant et sa religion. Le plaignant dépose une plainte de harcèlement auprès de son employeur et part en arrêt-maladie. Après enquête, un plan d'encadrement de la relation entre le plaignant et son supérieur leur est imposé. Mais le plaignant n'accepte pas le plan. Il dépose la plainte de harcèlement psychologique auprès de la CNT. Il sera congédié quelque temps plus tard.

Après analyse des versions contradictoires des témoignages, la commissaire conclut que la version du plaignant est plus crédible. Au sujet de caractère non désiré des agissements, la commissaire mentionne ceci :

« La preuve ne révèle pas qu'ils ont été désirés, recherchés, voulus ou souhaités, ni explicitement ni implicitement. Au contraire, le

²⁵³ *Id.*, par. 74.

²⁵⁴ Précitée, note 221. Voir au même effet la décision *Baillie c. Technologies Digital Shape inc.*, précitée, note 181, où la plaignante a fait parvenir une lettre d'un avocat pour demander que les comportements de harcèlement cessent.

²⁵⁵ 2008 QCCRT 0124, 10 mars 2008 (requête en révision judiciaire (C.S.) 14-04-2008).

plaignant a tenté de signifier poliment et discrètement, comme le commande la culture dont il est issu, que ses commentaires le dérangent : ainsi, il fera référence souvent à certains proverbes arabes. Mais comme le soulignent plusieurs collègues et membres de la direction, monsieur Bélanger est une personne qui aime volontairement provoquer. Il n'a peut être pas voulu comprendre les messages du plaignant. »²⁵⁶ (sic)

La commissaire conclut que les événements allégués sont une manifestation d'une conduite vexatoire, hostile et non désirée qui a porté atteinte à la dignité et à l'intégrité du plaignant. La plainte est donc accueillie.

➤ L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

Ce concept-clé est présent tant dans les cas où plusieurs agissements sont retenus que dans les cas où un acte unique est retenu. Ainsi, lorsque plusieurs agissements sont retenus, la majorité des commissaires (52%) et des arbitres (63%) mentionnent ce concept-clé. Lorsqu'un acte unique est retenu, seuls les commissaires mentionnent majoritairement ce concept-clé (83%).

Par exemple, du côté de la CRT, dans la décision *Desjardins c. La Maison du spaghetti Dupont inc.*²⁵⁷, le commissaire devait analyser le cas d'une serveuse qui alléguait du harcèlement psychologique par le propriétaire du restaurant. La plaignante reproche au propriétaire des gestes à caractère sexuel de même que des propos injurieux. L'employeur se défend en soulignant que la plaignante ne peut indiquer le nombre de fois, ni quand ni l'endroit où les événements se seraient déroulés. Selon l'employeur, la plaignante n'a donc pas rencontré son fardeau de preuve. Après avoir analysé la crédibilité des témoignages, le commissaire conclut que le comportement du propriétaire était non désiré et répété et qu'il y a donc présence d'une conduite vexatoire. Quant à l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité, le commissaire conclut qu'il n'y a pas d'atteinte à l'intégrité mais qu'il y a une atteinte

²⁵⁶ Id., par. 260.

²⁵⁷ 2007 QCCRT 0028, 22 janvier 2007.

à la dignité de la plaignante à cause du caractère sexuel des gestes. La plainte est par conséquent accueillie.

Une atteinte à la dignité est également reconnue dans la décision *Lalonde*²⁵⁸. En effet, le commissaire écrit dans sa décision :

« La conduite vexatoire de Réal Chenail porte atteinte à la dignité de Albert Jr. Lalonde. Ce dernier est blessé dans son amour propre. Il est traité de façon injuste. Il est dévalorisé et écrasé. Albert Jr. Lalonde se questionne sur ce qu'il fait de mal et il ne peut pas s'expliquer les raisons de l'attitude de Réal Chenail qui ne le traite pas de façon respectueuse et avec égard. »²⁵⁹ (sic)

Finalement, dans la décision *Garofalo*²⁶⁰, le commissaire retient une atteinte tant à la dignité qu'à l'intégrité de la plaignante. Il mentionne à cet effet :

« La conduite vexatoire de Lise Brais porte atteinte à la dignité de Sonia Garofalo. Celle-ci est dévalorisée et on lui manque de respect. Il y a également atteinte à son intégrité physique et psychologique puisque cela lui occasionne des difficultés de sommeil et d'appétit. [...] »²⁶¹

Du côté arbitral, dans la décision *Syndicat des Professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec (SPGQ) c. Québec (Ministère des Affaires municipales et de la métropole)*²⁶², c'est plutôt une atteinte à l'intégrité qui a été retenue. Selon l'arbitre, la situation de rejet vécue par la plaignante a porté atteinte à son intégrité psychologique.

« Il n'y a alors pas à douter que tout ce sentiment de rejet a eu pour effet d'atteindre la plaignante dans son amour-propre et a aussi porté atteinte à son intégrité psychologique. »²⁶³

²⁵⁸ Précitée, note 250.

²⁵⁹ *Id.*, par. 32.

²⁶⁰ Précitée, note 244.

²⁶¹ *Id.*, par. 44.

²⁶² Précitée, note 182.

²⁶³ *Id.*, par. 154. Voir au même effet *Syndicat des travailleuses et travailleurs en garderie de Montréal et Laval c. CPE La garderie du Manoir inc.*, précitée, note 180.

Finalement, nous voulons attirer l'attention sur la décision *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2915 (SCFP) c. Ville de Baie-Comeau*²⁶⁴, dans laquelle l'arbitre reconnaît une conduite unique grave pour laquelle il accueille le grief mais sans aborder le concept-clé de l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité du plaignant. Dans cette affaire, le plaignant allègue qu'il est victime de harcèlement psychologique de la part de son contremaître. Par son grief, il demande à l'employeur de prendre des moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser le harcèlement qu'il a subi sous forme de comportements, paroles, actes et gestes posés par le contremaître en six occasions. L'employeur se défend en alléguant l'exercice normal des droits de gérance et le comportement problématique du plaignant.

L'arbitre procède à l'analyse de chacun des six événements allégués sans en faire une analyse globale. Il se demande pour chaque événement si celui-ci a entraîné pour le plaignant un effet nocif. Il conclut qu'un des événements survenus constitue une conduite grave ayant produit un effet nocif. Or, l'arbitre accueille le grief sans même se questionner sur l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité du plaignant. Il n'a donc même pas considéré ce concept-clé, essentiel même dans le cas d'une conduite unique, avant de conclure à harcèlement psychologique au sens de la Lnt. Nous reviendrons d'ailleurs sur cette décision dans l'analyse du critère de l'analyse globale de la preuve.

²⁶⁴ Précitée, note 197.

➤ Le milieu de travail néfaste

Le concept-clé du milieu de travail néfaste n'est pas un concept qui est majoritairement mentionné par les décideurs, probablement parce que 67% des recours sont rejetés et que l'analyse des cas ne nécessitent pas de se rendre jusqu'à l'analyse du milieu de travail.

Un cas où ce concept-clé a été mentionné et analysé par un commissaire, pour conclure finalement qu'il n'était pas rencontré, se trouve dans la décision *Malette* vue plus haut :

« Enfin, Malette ne démontre pas l'existence d'un milieu de travail néfaste. Au contraire, elle aime son travail de gérante. Le climat de travail est positif; elle et ses vendeuses travaillent et rient fort ensemble. Mehssen est peu présent à la boutique et il reste peu de temps lorsqu'il s'y rend. Ses appels téléphoniques sont brefs. Il y a peu de rencontres. Il ne rencontre jamais Malette seule; il y a toujours une autre personne avec lui. Il autorise Malette à quitter la boutique tôt sans couper son salaire pour se rendre à des cours de soirs. Il s'occupe du problème soumis par Malette au sujet de Lalonde. »²⁶⁵

Dans les cas où le concept-clé a été mentionné et retenu par les décideurs, citons à titre d'exemple la décision *Garofalo*, dans laquelle le commissaire écrit ce qui suit :

« [...] Finalement, cette conduite vexatoire entraîne un milieu de travail néfaste pour la plaignante : elle est nerveuse en pensant à son travail, elle se sent menacée et mise de côté. Le résultat est qu'elle démissionne de son poste. »²⁶⁶

Également, dans la décision *Lalonde*, le commissaire écrit :

« Enfin la preuve permet de conclure que la conduite vexatoire de Réal Chenail entraîne pour Albert Jr. Lalonde un milieu de travail néfaste. Il n'est pas considéré alors qu'il effectue un travail difficile en hauteur. Albert Jr. Lalonde a peur de son supérieur. Il a peur de lui dire non. Il a peur de lui faire des demandes. Il a peur de perdre son

²⁶⁵ Précitée, note 240, par. 138.

²⁶⁶ Précitée, note 244, par. 44.

travail. Il ne sait plus ce qu'il fait de bien ou de mal. Il se sent menacé au travail. Il subit un traitement injuste, dévalorisant et qui a pour effet de le marginaliser. »²⁶⁷

Finalement, du côté arbitral, citons ici aussi la décision *Syndicat des travailleuses et travailleurs en garderie de Montréal et Laval c. CPE La garderie du Manoir inc.*, dans laquelle l'arbitre conclut que l'atmosphère créée par le CPE a entraîné une situation invivable pour la plaignante. Le cirque médiatique nourrit par l'employeur « a amené une atmosphère tellement néfaste que, soudainement, madame Dubeau, qui pourtant était en bonne forme pour recommencer son travail, a succombé à la maladie »²⁶⁸.

➤ La conduite unique grave

Parmi les décisions qui retiennent un acte unique, tous les décideurs mentionnent le caractère grave de la conduite alléguée.

Par exemple, dans la décision *Barre c. 2533-0507 Québec inc.*²⁶⁹, la plaignante, vendeuse dans une bijouterie, dépose deux plaintes auprès de la CRT dont une pour harcèlement psychologique. Elle allègue un conflit interpersonnel avec une collègue et relate plusieurs incidents. L'employeur, voulant clarifier la situation, convoque une rencontre avec toutes les employées pour qu'elles se vident le cœur, mais la collègue en question explose de colère face à la plaignante et l'employeur n'intervient pas. La plaignante considère qu'elle a été victime de harcèlement psychologique pour avoir vécu dans un milieu plein de silences et de malentendus. L'employeur se défend en alléguant que la plaignante n'a jamais rapporté de situation de conduite vexatoire. Le commissaire, après analyse de la preuve, conclut qu'effectivement, il n'y a pas de preuve d'une conduite vexatoire des collègues de la plaignante. Par contre, la charge verbale violente qu'a dû

²⁶⁷ Précitée, note 250, par. 34.

²⁶⁸ Précitée, note 180, par. 238.

²⁶⁹ Précitée, note 186.

subir la plaignante lors de la rencontre constitue une conduite unique grave. Comme l'employeur n'a rien fait pour faire cesser cette explosion de colère, il y a eu atteinte à la dignité et à l'intégrité de la plaignante et l'événement a produit un effet nocif continu. La plainte est donc accueillie.

Du côté arbitral, la décision *Ville de Salaberry-de-Valleyfield c. Syndicat des cols bleus de la Ville de Salaberry-de-Valleyfield*²⁷⁰ concerne également un acte unique. Dans cette affaire, une chicane éclate entre le plaignant et son supérieur à propos de la prise de congés. Le ton monte, les deux s'engueulent. Le supérieur, accompagné d'un contremaître, suit le plaignant jusqu'aux casiers et lui crie à deux pouces du visage. Il y a du « poussage de bedaines ». Chacun dépose une plainte à la police pour voies de fait. Le plaignant, ébranlé par l'incident, tombe malade et arrête de travailler. Il dépose un grief pour contester le harcèlement exercé par son supérieur. Le syndicat allègue que le cadre a perdu le contrôle et que même s'il s'agit d'un seul événement, il y a eu harcèlement psychologique. L'employeur souligne que les versions sont contradictoires et que le plaignant a fait preuve d'insubordination.

L'arbitre est d'avis qu'il y a eu dérapage dans la gestion du personnel. Au départ, le supérieur a exercé son droit de gérance quant à la prise de congés. Le plaignant a effectivement fait preuve d'insubordination lorsqu'il a dit qu'il allait prendre congé même s'il était refusé. Or, à partir du moment où le supérieur a suivi le plaignant pour lui crier après, ce n'était plus du droit de gérance mais un abus de pouvoir hiérarchique. Il y a donc eu harcèlement psychologique au travail et le grief est accueilli. Mentionnons toutefois que, pour arriver à cette conclusion, et malgré qu'on se trouve dans la situation d'une conduite unique, l'arbitre utilise les concepts-clés de conduite vexatoire ayant entraîné un milieu de travail néfaste²⁷¹.

²⁷⁰ Précitée, note 198.

²⁷¹ *Id.*, par. 85 et 115.

➤ L'effet nocif continu

Ce concept-clé est mentionné par la majorité des décideurs dans l'analyse des faits où un acte unique est retenu, soit 67% des commissaires et 75% des arbitres.

Par exemple, dans la décision *Houle c. 9022-3363 Québec inc.*²⁷², la CRT est saisie d'une plainte contestant du harcèlement psychologique au travail déposée par une serveuse dans un pub. À l'occasion de Noël, un souper se tient entre les employés du pub au cours duquel il y a un échange de cadeaux à thème érotique. La plaignante se fait attacher les mains derrière sa chaise avec des menottes pour enfant par le propriétaire du pub. Ce dernier en aurait alors profité pour glisser de la glace dans le chandail de la plaignante et lui toucher un sein. Bouleversée, la plaignante n'est pas capable d'être présente au travail. Elle démissionne quelques jours plus tard. La commissaire constate d'abord que les témoignages sont contradictoires. Mais après analyse, la CRT est d'avis que le propriétaire a posé un geste à connotation sexuelle. Cet attouchement constitue une seule conduite grave. Le geste a porté atteinte à la dignité de la plaignante et a engendré un effet nocif continu :

« Dans notre affaire, il appert que la seule conduite grave a engendré une détérioration considérable des conditions et du milieu de travail de la plaignante. En effet, considérant que Marcel Laurin est peu présent au travail, la plaignante essaie d'abord d'y retourner mais, rapidement, elle constate qu'elle n'y arrive pas. Humiliée, atteinte dans son amour-propre et dans sa dignité, elle ne veut plus le servir lorsqu'il est attablé au pub. Elle craint de se retrouver seule avec lui lorsqu'elle est au sous-sol. Sur les plans émotif et physique, les conséquences se manifestent par le fait qu'elle n'est plus la même, ni au travail ni chez elle, qu'elle est brûlée après une journée de travail et qu'elle souffre d'insomnie et d'un manque de concentration. Ces deux derniers symptômes se continuent dans les mois qui suivent sa démission.

[...] Les circonstances de l'affaire l'obligent à se retirer de son milieu de travail devenu néfaste. De plus, même si Marcel Laurin n'avait pas d'intention malicieuse, ses excuses sont peu sincères dans la mesure

²⁷² 2007 QCCRT 0348, 9 juillet 2007.

où il ne reconnaît pas avoir commis le geste. Par conséquent, la Commission conclut que la conduite grave a produit un effet nocif continu sur la plaignante [...]. »²⁷³

La plainte est donc accueillie et la commissaire réserve sa compétence pour déterminer l'ensemble des mesures de réparation.

Du côté arbitral, mentionnons la décision *Fédération des professionnelles c. Corporation du Centre hospitalier Pierre-Janet*²⁷⁴, dans laquelle l'arbitre est saisi du grief d'une agente de recherche qui conteste du harcèlement fait par son supérieur, le Dr. Bergeron. Ce dernier est allé chercher la plaignante dans un autre hôpital pour qu'elle vienne travailler pour lui. Il est satisfait de son travail pendant quelques années. Puis, la clinique éprouve des difficultés financières, ce qui entraîne une surcharge de travail pour la plaignante mais aussi de la pression supplémentaire par le Dr. Bergeron. Ces changements entraînent une dépression chez la plaignante qui est mise en arrêt de travail. Le médecin de la plaignante recommande son retour au travail mais pas sous la direction du Dr. Bergeron. Lors d'une rencontre visant à établir les conditions de retour de la plaignante, le Dr. Bergeron en profite pour mentionner que la plaignante a fait des erreurs et que le lien de confiance a été rompu. Il est évident pour la plaignante que le Dr. Bergeron ne veut plus qu'elle revienne à la Clinique. Elle dépose donc le grief.

En argumentation, le syndicat conclut qu'il est manifeste que la plaignante a été victime de harcèlement psychologique par les comportements du Dr. Bergeron. De plus, la dernière rencontre constitue une seule conduite grave. L'employeur rappelle les erreurs commises par la plaignante, à la suite desquelles ils n'ont pas pris de mesure disciplinaire puisque la plaignante était en congé de maladie. La dernière rencontre ne constitue pas une faute grave et il n'y a donc pas eu de harcèlement psychologique.

²⁷³ *Id.*, par. 84-85.

²⁷⁴ Précitée, note 180.

Quant aux nombreux comportements du Dr. Bergeron, l'arbitre conclut à leur caractère vexatoire mais sans atteinte à la dignité ou à l'intégrité et sans milieu de travail néfaste. Quant à la dernière rencontre, la plaignante l'a enregistré à l'insu des participants. Admis en preuve, l'arbitre compare les témoignages rendus à l'audience à propos de cette rencontre avec les propos effectivement tenus et enregistrés. L'arbitre conclut que le Dr. Bergeron a utilisé des propos pour humilier la plaignante à plusieurs reprises et qu'il est clair qu'il veut qu'elle démissionne. Le comportement du Dr. Bergeron et de son bras-droit (la Dr. Laberge) durant la rencontre équivaut à une conduite grave ayant produit un effet nocif continu :

« Cette rencontre a produit un effet nocif et continu sur la personne de Mme Dubois. Les propos tenus lors de cette rencontre par les docteurs Bergeron et Laberge étaient dévalorisants pour Mme Dubois. Ils ont douté de sa maladie, l'ont accusée d'avoir menti, d'avoir commis des erreurs sans lui donner des précisions, ils ont affirmé que ses consœurs de travail appréhendaient son retour à la clinique, ils lui ont dit qu'elle devait s'occuper de sa formation en ce qui a trait aux changements technologiques pour lui dire finalement qu'ils étaient surpris qu'elle veuille reprendre son emploi à la clinique. Une personne raisonnable placée dans la même situation peut estimer qu'elle est victime d'une attaque en règle et qu'elle a été affectée dans sa dignité et son intégrité. »²⁷⁵

L'arbitre accueille par conséquent le grief.

Dans la prochaine sous-section, nous examinerons les critères d'appréciation de la preuve dans l'analyse du harcèlement psychologique au travail en donnant des exemples tirés de la jurisprudence rendue par la CRT et les TA.

²⁷⁵ Id., par. 212.

5.2.2.5 Les critères d'appréciation de la preuve

Dans la présente sous-section, nous passerons en revue les deux critères d'appréciation de la preuve, soit le critère de l'analyse globale de la situation et le critère de la victime raisonnable.

➤ Le critère de l'analyse globale de la situation

Rappelons tout d'abord que ce critère d'analyse ne s'applique que lorsque plusieurs agissements sont retenus²⁷⁶. En effet, le décideur doit apprécier globalement les agissements hostiles ou non désirés pour déterminer s'ils sont répétitifs et s'ils constituent, par conséquent, la manifestation d'une conduite vexatoire. Parmi les décisions analysées dans le présent mémoire, seulement 35% des commissaires mentionnent ce critère alors que 66% des arbitres en font de même.

Par exemple, dans la décision *Dian c. Les pêcheries Norref Québec inc.*²⁷⁷, la plainte contestant du harcèlement psychologique concerne le plaignant, un immigrant embauché comme « runner » dans une entreprise de distribution de poissons, et l'adjoint du contremaître. Le directeur nomme le plaignant « caller » mais l'adjoint du contremaître refuse de reconnaître ce nouveau titre. Il lui tient plusieurs propos désobligeants à connotation raciste. À cela s'ajoute un incident unique où il y a une collision dans un corridor étroit entre le plaignant et l'adjoint du contremaître. Le plaignant quitte l'entreprise et dépose une plainte à la police et à la CNT.

La commissaire expose la démarche à suivre dans l'examen des faits :

²⁷⁶ Par contre, dans les décisions *Savard c. Hector Fortin (Motel Chantal)*, précitée, note 179 et *Syndicat canadien de la fonction publique c. Ville de Témiscaming*, précitée, note 203, bien qu'elles concernent des actes uniques, les décideurs mentionnent le critère de l'approche globale.

²⁷⁷ Précitée, note 193.

« Pour ce faire, il faudra examiner chaque fait, propos, évènement ou comportement rapportés par le plaignant et établir s'ils ont un caractère hostile ou non désiré, par opposition à l'exercice des droits de la direction, d'une situation normale dans un contexte de relations de travail, de rapports sociaux difficiles, d'une situation conflictuelle ou d'un comportement de victimisation ou paranoïde.

Les faits, propos, évènements ou comportements qui auront été retenus comme hostiles ou non désirés devraient ensuite être appréciés quant à leur caractère répétitif dans une perspective globale. Si cette analyse s'avère concluante, nous serons donc en présence d'une conduite vexatoire. Il restera alors à déterminer si cette conduite vexatoire a eu comme effet de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique du plaignant et d'entraîner un milieu de travail néfaste. Dans l'affirmative, la Commission devra conclure qu'il y a eu « harcèlement psychologique ». ²⁷⁸ [Nos soulignés]

Dans cette affaire, après analyse des faits, la CRT conclut que certains propos tenus par l'adjoint du contremaître sont hostiles, non désirés et qu'ils se sont répétés. Par contre, il n'y a aucune preuve qu'il y a eu atteinte à la dignité ou à l'intégrité du plaignant. La situation reflète plutôt une situation conflictuelle. En ce qui concerne la collision, il ne s'agit pas d'une conduite grave mais d'un accident. La plainte est donc rejetée.

Un exemple où le décideur n'emploie pas les termes « analyse globale » mais des termes similaires est la décision *Syndicat des Professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec (SPGQ) c. Québec (Ministère des Affaires municipales et de la métropole)*²⁷⁹ vue plus haut. En effet, l'arbitre, alors qu'il fait l'analyse des faits et applique les principes aux faits, mentionne ceci :

« Toutefois, en examinant le portrait d'ensemble dégagé par les principaux éléments mis en preuve, même si ce n'était pas la volonté de madame Lachance, force est de constater que certains des gestes posés ont pu être considérés comme hostiles alors que d'autres n'étaient certainement pas désirés et ont certainement contribué à

²⁷⁸ Id., par. 46-47.

²⁷⁹ Précitée, note 182.

faire en sorte que la plaignante sente qu'elle n'était plus désirée et qu'on n'avait plus de place pour elle. »²⁸⁰ [Nos soulignés]

Finalement, nous voulons revenir sur la décision *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2915 (SCFP) c. Ville de Baie-Comeau*²⁸¹ vue dans l'analyse du concept-clé de l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique. Dans cette affaire, non seulement l'arbitre accueille le grief sans aborder le concept-clé de l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité du plaignant, mais en plus il ne fait aucune analyse selon le critère de l'analyse globale. Au contraire, il analyse chaque événement pour voir s'il s'agit d'une conduite grave ou vexatoire, s'il y a un milieu de travail néfaste ou un effet nocif continu. Dans cette affaire, il y a donc un mélange des concepts-clés même si l'affaire implique plusieurs agissements. Sur les six événements allégués par le plaignant, l'arbitre conclut que les quatre premiers événements ne constituent pas du harcèlement psychologique. Le cinquième événement constitue une conduite grave mais sans effet nocif. Le dernier événement constitue un exercice anormal du pouvoir de direction de l'employeur. Il équivaut à une conduite grave ayant entraîné un effet nocif continu et il constitue une répétition du quatrième événement. Par conséquent, l'arbitre est d'avis qu'il est en présence de harcèlement psychologique et il accueille le grief.

➤ Le critère de la victime raisonnable

Ce critère d'appréciation de la preuve s'applique autant lorsque plusieurs agissements sont retenus que lorsqu'un acte unique est retenu. Dans les deux cas, les arbitres sont plus nombreux à mentionner ce critère (66% et 75%) que les commissaires (48% et 50%). Toutefois, ici, nous voulons nous attarder sur les décisions qui s'appuient explicitement sur une autre perspective, soit une décision de la CRT et quatre décisions arbitrales dans lesquelles les décideurs mentionnent

²⁸⁰ Id., par. 144.

²⁸¹ Précitée, note 197.

explicitement un autre point de vue, que ce soit celui du plaignant (point de vue de la victime) ou du présumé harceleur (intention).

Ainsi, dans la décision *Deschamps c. MP Reproductions inc.*²⁸², citée plus haut, le commissaire mentionne ce qui suit :

« Ne reste donc que cette affirmation du plaignant voulant que son supérieur lui ait lancé, en quelques occasions, qu'il puait la cigarette. Or, lorsqu'on lui demande quel effet ces paroles, si tant est qu'elles ont été prononcées, ont eu sur lui, le plaignant répond que ce commentaire l'a dérangé « sur le coup », au moment où M. Grégoire l'aurait fait. On est donc bien loin ici d'une conduite vexatoire portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique, et ce, du point de vue du plaignant lui-même. »²⁸³ [Nos soulignés]

Tel que nous l'avons vu dans la sous-section 1.2.2.3, un décideur peut être justifié d'utiliser la perspective subjective de la victime, comme lorsqu'il faut évaluer l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité. En ce sens, le commissaire ne s'est pas trompé en adoptant cette perspective pour analyser ce concept-clé spécifiquement.

Du côté arbitral, quatre décisions mentionnent explicitement un autre critère que celui de la victime raisonnable. Tout d'abord, dans la décision *Syndicat de la fonction publique du Québec c. Ministère du Revenu du Québec*²⁸⁴, l'arbitre s'est basé sur les appréciations subjectives des éléments par le plaignant et il considère l'intention du présumé harceleur. Dans cette affaire, le plaignant est agent de recouvrement fiscal occasionnel. Il reproche à son supérieur, entre autres, du langage abusif équivalent à du harcèlement psychologique. L'employeur allègue plutôt un suivi serré des nouveaux employés et le rendement insatisfaisant du plaignant. L'arbitre retient de la preuve que les gestes et les paroles du supérieur constituent du harcèlement psychologique :

²⁸² Précitée, note 199.

²⁸³ *Id.*, p. 24.

²⁸⁴ Précitée, note 180.

« Le syndicat relève douze éléments de preuve survenus dans un tel contexte qui, selon lui, constituent des gestes ou des mesures de harcèlement psychologique à l'endroit du plaignant. Le tribunal estime que la majorité de ces éléments constitue du harcèlement au sens de la définition retenue. Les appréciations subjectives de ces éléments par le plaignant sont supportées par la preuve.

[...] Même s'il n'a pas manifesté clairement une intention de nuire au plaignant, il n'en demeure pas moins qu'il savait sûrement l'effet que produisaient son attitude et ses comportements sur le plaignant en particulier et sur le personnel en général. »²⁸⁵

Le grief pour harcèlement est donc accueilli. On voit très bien de cet extrait que l'arbitre retient la perspective du présumé harceleur pour analyser la situation. Or, tel que vu dans la Partie I, cette perspective a été rejetée par la doctrine et par la jurisprudence antérieure à l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions sur le harcèlement psychologique.

Dans la décision *Syndicat des Professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec (SPGQ) c. Québec (Ministère des Affaires municipales et de la métropole)*²⁸⁶, l'arbitre considère également l'intention du présumé harceleur :

« Après analyse, le soussigné en vient à la conclusion que les gestes posés par la supérieure de la plaignante n'ont certainement pas été posés dans le but de vexer la plaignante. [...]

Toutefois, en examinant le portrait d'ensemble dégagé par les principaux éléments mis en preuve, même si ce n'était pas la volonté de madame Lachance, force est de constater que certains des gestes posés ont pu être considérés comme hostiles [...] »²⁸⁷ [Nos soulignés]

Dans la troisième décision arbitrale qui mentionne une autre perspective, l'arbitre analyse les événements allégués sous l'angle de l'intention, de la volonté de l'employeur d'affecter le plaignant. En effet, dans *Union des agents de sécurité du*

²⁸⁵ Id., par. 135 et 144.

²⁸⁶ Précitée, note 182.

²⁸⁷ Id., par. 143 et 144.

*Québec, métallurgistes unis d'Amérique, section locale 8922 c. A.S.I.E.Q. Inc. et Conseil des agences de sécurité et d'investigation du Québec (C.A.S.I.Q.) et Garda*²⁸⁸, le plaignant est agent de sécurité et il dépose plusieurs griefs dont un pour harcèlement psychologique. Il voit du harcèlement dans plusieurs événements qui se sont produits, comme des assignations imprécises, des suspensions à répétition, des mensonges, du favoritisme, des injustices flagrantes et divers propos. L'arbitre mentionne ce qui suit :

« Même si on tient compte des éléments postérieurs au grief qui soulève la question, on n'y trouve pas la malice destinée à diminuer, à nuire, à déprécier et à rabaisser qu'exige la définition développée à l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail au regard de la notion de « harcèlement psychologique ». [...] On peut peut-être convenir que [l'employeur] a affiché de la régularité, de la constance et de la rigueur même dans ses réactions, mais rien ne démontre qu'il était animé par une volonté d'atteindre ou d'affecter monsieur Boilard dans sa dignité ou dans son intégrité psychologique ou physique. »²⁸⁹
[Le soulignement est ajouté]

Enfin, dans la décision *Association du personnel de soutien du Collège A c. Collège A*²⁹⁰, où l'intention du présumé harceleur a également été considérée mais avec prudence, l'arbitre est saisi du grief d'une technicienne de laboratoire. La plaignante travaille avec un professeur pour monter les laboratoires. Elle lui reproche dix-sept incidents où il l'aurait dénigré et humilié par ses propos. La plaignante a déposé une plainte selon la procédure interne de l'employeur. Suite à une audition, le comité fait des recommandations. Insatisfaite, la plaignante dépose un grief. Le syndicat allègue que l'accumulation des commentaires humiliants et négatifs, du manque de respect à l'égard des femmes et du dénigrement constitue du harcèlement psychologique. L'employeur est plutôt d'avis que les allégations de la plaignante sont des suppositions et qu'il s'agit d'un conflit entre la plaignante et son collègue. Enfin, le collègue a demandé d'intervenir dans l'audition. Il souligne les contradictions dans les témoignages, il

²⁸⁸ Précitée, note 201.

²⁸⁹ *Id.*, page 53.

²⁹⁰ Précitée, note 201.

soutient que la plaignante n'a pas établi les éléments essentiels du harcèlement psychologique et qu'il s'agit d'un conflit de travail entre eux.

Dans l'analyse des faits, l'arbitre se demande si l'intention du présumé harceleur peut être pertinente. Voici ce qu'il répond :

« [...] J'estime que oui, dans des cas où la preuve repose essentiellement sur les témoignages du présumé harceleur et de la victime. Cependant cette preuve doit être entendue avec beaucoup de prudence puisqu'elle ne peut servir à établir la conduite vexatoire. L'intention ne peut être utilisée afin de déterminer le caractère vexatoire d'un acte mais peut servir de référence afin d'établir le contexte dans lequel l'acte s'est produit et peut guider le tribunal vers la situation la plus vraisemblable. »²⁹¹

L'arbitre conclut ici que le collègue ne nie pas l'existence des incidents mais qu'il leur donne une perspective différente. En effet, plusieurs incidents révèlent une certaine insolence du collègue à l'égard des femmes. Deux événements constituent une conduite non désirée ayant portée atteinte à la dignité de la plaignante. Les autres incidents sont anodins mais pris ensemble, ils constituent également une conduite vexatoire qui a entraîné un milieu de travail néfaste. Le grief est donc accueilli même si :

« [...] la preuve révèle que M. N... a agi inconsciemment ou involontairement. »²⁹²

En terminant, nous tenons à souligner une décision arbitrale dans laquelle l'arbitre fait une analyse du critère de la victime raisonnable et, même s'il applique ce critère, il y met un important bémol. Dans *Union des employés de service, section locale 800 c. McGill University*²⁹³, l'arbitre est saisi de dix griefs déposés par la plaignante entre 2000 et 2003 pour contester du harcèlement psychologique, de la discrimination et de l'abus de droit de la part de son supérieur et de ses collègues

²⁹¹ *Id.*, par. 100.

²⁹² *Id.*, par. 143.

²⁹³ D.T.E. 2008T-225, 18 décembre 2007.

de travail. La plaignante allègue être harcelée et qu'il y a un complot contre elle. L'arbitre décide tout d'abord que même si l'ensemble des griefs sont antérieurs au 1^{er} juin 2004, il faut tout de même appliquer la doctrine et la jurisprudence rendues sous les nouvelles dispositions de la Lnt. Spécifiquement sur le critère de la victime raisonnable, l'arbitre mentionne, à propos de la décision *CH de Trois-Rivières*, ce qui suit :

« Même si je partage dans l'ensemble, l'analyse du cadre théorique applicable en matière de harcèlement psychologique effectuée par mon collègue (par. 146 à 202), j'ai une réserve quant au second critère d'évaluation qu'il expose, soit « [L]e point de vue de la victime raisonnable » (par. 196-200). Mon collègue affirme qu'en « matière de harcèlement, c'est d'abord et avant tout *la conduite de la victime présumée* qui doit être examinée (...) » (par. 196, mes italiques). Cette référence à « la conduite » de la victime présumée est également faite aux paragraphes 197 et 227.

À mon avis, cette référence à « la conduite de la victime » peut porter à confusion. [...]

Selon moi, si la façon d'agir de la personne plaignante est pertinente dans l'examen de la plainte qu'elle formule, le critère de « la conduite » ne doit pas être annoncé comme étant le repère de base pour trancher un litige. Une plainte pour harcèlement psychologique ne devrait pas être vue ou perçue selon moi, comme une audience mettant en cause, au premier titre, la conduite, sa façon de faire ou d'agir de la personne qui formule ce type de reproche.

D'abord et avant tout, l'examen d'un grief de harcèlement psychologique doit tenir compte de la version des éléments et événements relatés par la personne qui s'en plaint. En second lieu, et ce, respectant les droits de la défense, il est nécessaire de prendre en considération les explications, atténuations, négations de la partie opposée. C'est à ce niveau que, souvent, les témoins se référeront à la conduite de la personne qui a fait le grief ou la plainte. Au moment d'évaluer le mérite de la plainte ou du grief, la question, à mon avis, n'est pas de poser un regard sur « la conduite de la victime » comme tel mais d'évaluer si, en tenant compte de l'ensemble de la preuve entendue, du contexte, des personnes présentes, des faits généraux ou particuliers, la prétention de harcèlement psychologique est ou non fondée.

Mon collègue, ainsi que plusieurs autres adjudicateurs se réfèrent au critère, dit « subjectif-objectif », de la personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances afin d'évaluer la situation. Pour ma

part, si le recours à cette fiction juridique de la « personne raisonnable » ne me paraît pas erroné, je crois que cette méthode demeure ce qu'elle est, soit une abstraction juridique aux contours indéfinis.

Je préfère, de mon côté, déterminer non pas ce qu'une « personne raisonnable » aurait ou n'aurait pas conclu, mais décider, en fonction de la preuve et du droit, si le reproche de harcèlement psychologique est fondé ou non. [...] Ainsi, la question consiste moins à se demander comment une personne raisonnable aurait considéré une situation ou une autre que de décider, à la lumière du contexte général, des circonstances, etc., si la preuve entendue révèle ou non l'existence des comportements interdits par la loi et intégrés à la convention collective. [...] Je n'ai donc pas l'intention d'écarter cette norme qui, dans le contexte où elle a été suggérée avait sa pleine pertinence, mais je demeure persuadé que celle-ci ne peut se substituer au fait que c'est l'arbitrateur, et non cet étalon théorique qu'est la « personne raisonnable », qui doit évaluer si les faits et comportements reprochés constituent, eu égard à l'ensemble des circonstances du dossier et du droit applicable, du harcèlement psychologique. »²⁹⁴

Ceci étant dit, l'arbitre estime que les reproches de la plaignante ne sont pas fondés. Effectivement, les relations sont tendues entre la plaignante et son chef, mais pas continuellement, seulement par période de temps. La plaignante réagit mal aux demandes de son chef. L'employeur a essayé d'arranger les communications entre les deux par des rencontres quotidiennes mais la plaignante continue d'avoir des réactions disproportionnées. Le grief de harcèlement psychologique est rejeté.

Voici ce qui conclut notre retour sur les décisions rendues par la CRT et les TA sur les concepts-clés et les critères d'appréciation de la preuve. Dans la dernière sous-section, nous aborderons certains cas particuliers.

²⁹⁴ Id., pages 75 et 76.

5.2.2.6 Les cas particuliers

Dans cette dernière sous-section, nous désirons nous arrêter sur cinq décisions rendues par la CRT. Dans les trois premières décisions, la CRT a rejeté les plaintes sans avoir entendue toute la preuve. Les deux dernières décisions sont particulières seulement par le fait qu'elles concernent séparément la même supérieure chez le même employeur et la lecture conjointe de ces deux décisions nous a laissé perplexe quant au style de gestion en vigueur dans cet organisme communautaire.

Ainsi, la CRT, dans trois décisions, a rejeté les plaintes avant même d'avoir entendu toute la preuve, sur requête préliminaire de l'employeur. Ainsi, dans *Vézina c. Caisse populaire Desjardins de la Rivière du Chêne (Lotbinière)*²⁹⁵, l'employeur a présenté un moyen préliminaire de rejet en ce que le respect du délai pour le dépôt de la plainte n'avait pas été respecté. La plaignante, caissière, assume les fonctions d'une collègue malade en plus des siennes pendant quelque temps. Cette surcharge de travail, sans augmentation proportionnelle du salaire, amène la plaignante à s'absenter en maladie pour surmenage et dépression. Durant son absence, une carte de Noël est envoyée à tous les clients avec les photos des employés de la Caisse mais la photo de la plaignante n'y apparaît pas. Elle se sent mise à l'écart. Pour son retour au travail, une firme externe est mandatée pour lui fournir du support. Le conseiller de la firme négocie avec l'employeur une rétrogradation pour la plaignante afin de diminuer son stress. La plaignante signe l'entente mais peu après, elle n'est plus contente. Elle démissionne et dépose une plainte contestant du harcèlement psychologique. L'employeur soumet comme moyen préliminaire que la plainte a été soumise hors délai puisqu'il n'y a eu aucun événement de harcèlement psychologique dans les 90 jours précédant le dépôt de la plainte. Pour la plaignante, la rencontre de retour

²⁹⁵ 2007 QCCRT 0402, 7 août 2007.

au travail au cours de laquelle elle a signé l'entente de rétrogradation constitue un événement de harcèlement psychologique.

La CRT, considérant les particularités de l'affaire, décide de trancher le moyen préliminaire de l'employeur après la preuve de la plaignante. La preuve ne démontre pas, en effet, que le supérieur de la plaignante a eu une conduite harcelante lors de la rencontre de réintégration. Le supérieur n'a manifesté aucun comportement hostile ou non désiré qui aurait pu porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la plaignante. Il ne s'agit pas non plus d'une seule conduite grave. La plainte a donc été déposée hors délai et elle est rejetée par la CRT.

Dans la décision *Héroux c. Ville de Montréal*²⁹⁶, la CRT a également rejeté la plainte de harcèlement psychologique suite à une requête en irrecevabilité présentée par l'employeur après la preuve du plaignant sur la conduite vexatoire. Le plaignant est capitaine au Service de sécurité incendie de Montréal. En 2003, il est nommé chef des opérations. En juillet 2004, il est rétrogradé au rang de capitaine pour la durée d'une enquête pour des événements qui seraient survenus les 17 et 18 juillet précédant. Selon le plaignant, il aurait subi du harcèlement en ce qu'il n'aurait pas eu d'information pendant deux ans sur le suivi de l'enquête et par le refus de l'employeur de le réintégrer dans sa fonction de chef. L'enquête découle du fait que le plaignant se serait absenté de son poste, alors qu'il est en charge de quatre à six casernes, sans avis ni autorisation. De plus, il ment à son chef sur les raisons de son absence. L'employeur soumet une requête en irrecevabilité au motif que même si les allégations sont tenues pour avérées, il n'y a aucune preuve de harcèlement psychologique.

La CRT conclut que la preuve n'a pas établi une conduite vexatoire grave ni une manifestation répétitive de conduite vexatoire de la part de l'employeur. Le fait pour le plaignant de s'absenter de son poste est une raison sérieuse pour justifier

²⁹⁶ 2007 QCCRT 0504, 15 octobre 2007.

une enquête. La plainte de harcèlement psychologique n'est donc pas fondée et ne vise, en réalité, qu'à miner l'autorité du supérieur du plaignant. La requête en irrecevabilité est donc accueillie et la plainte de harcèlement psychologique est rejetée.

Finalement, dans la décision *Tannous c. Corporation Memberworks Canada*²⁹⁷, la CRT est saisie d'une requête préliminaire de l'employeur demandant le rejet sommaire de la plainte en vertu de l'article 118(1) du *Code du travail*. Le plaignant, préposé aux appels, est en conflit avec une analyste au contrôle de la qualité des appels; en fait, il n'apprécie pas la manière avec laquelle elle contrôle ses appels. Le plaignant a déposé plusieurs plaintes à l'employeur, sans réponse. Le plaignant ne connaît pas l'analyste et ne l'a jamais rencontré. Suite à la preuve du plaignant, l'employeur dépose sa requête en rejet sommaire de la plainte.

La CRT rejette la requête de l'employeur parce que la situation en l'espèce n'est pas visée par l'article 118(1) du *Code du travail* mais, afin d'éviter la poursuite inutile de l'audience, elle rejette la plainte du plaignant. En effet, la preuve présentée par le plaignant ne révèle aucun harcèlement psychologique. Il n'y a aucune preuve que l'analyste a commis des actes ou posés des gestes blessants ou humiliants. Il n'y a aucun contact direct entre le plaignant et l'analyste. C'est une question qui relève de la gestion et non du harcèlement psychologique. Par conséquent, la plainte est rejetée.

Finalement, nous voulons revenir sur deux décisions rendues contre le même employeur et où, dans les deux cas, les plaintes ont été rejetées. Dans *Toussaint c. Entraide bénévole Kouzin Kouzin de Montréal-Métropolitain*²⁹⁸, le plaignant allègue avoir été victime de harcèlement psychologique de la part de la présidente-directrice générale de l'organisme sans but lucratif. Il est embauché comme

²⁹⁷ 2007 QCCRT 0576, 23 novembre 2007.

²⁹⁸ 2007 QCCRT 0378, 23 juillet 2007.

animateur communautaire. Il reproche à la présidente-directrice générale son ton autoritaire, des commentaires désobligeants, un incident à propos d'un concours de chant, la privation d'outils de travail, une lettre disciplinaire et un incident où elle frappe sur le bureau avec un morceau de patère. Le plaignant est par la suite congédié.

Dans l'autre cas, *Aniba c. Entraide bénévole Kouzin Kouzin de Montréal-Métropolitain*²⁹⁹, la plaignante est commis de bureau. Elle allègue elle aussi que la présidente-directrice générale est agressive. Elle lui reproche plusieurs événements : absence d'une employée, problème de paie d'un employé, surnoms, prise des repas, etc. Elle dépose une plainte de harcèlement psychologique. La directrice réduit alors au minimum ses communications. Elle ne lui remet pas son évaluation pour ne pas la déprimer davantage, allègue-t-elle.

Dans les deux cas, la CRT préfère la version de la directrice aux versions des plaignants. Les deux commissaires concluent que la directrice fait preuve d'une autorité rigide mais qu'il ne s'agit pas de harcèlement psychologique. Les deux plaintes sont respectivement rejetées.

Or, la lecture combinée de ces deux décisions nous laisse une drôle d'impression sur le style de gestion de la directrice. En effet, dans les deux cas, il y a rejet complet des incidents allégués par les plaignants. Les deux commissaires ne font pas l'analyse des faits en fonction des concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique. De plus, les deux commissaires font référence, dans leur décision, à la stature frêle de la directrice, pour qui on devrait plus craindre que pour les plaignants. Or, cet énoncé laisse croire que le harcèlement psychologique ne devrait être réservé qu'à l'usage des personnes fortes et de carrures imposantes. Nous pouvons facilement concevoir l'inverse, soit que de par son âge (70 ans) et sa stature frêle, la directrice voulait s'imposer aux autres en

²⁹⁹ 2007 QCCRT 0382, 25 juillet 2007.

utilisant des manières agressives. De plus, les deux décisions concernent des employés à statut précaire (immigrants) pour qui la conservation de leur emploi est d'une grande importance. Ainsi, ces deux cas, combinés ensemble, nous laissent perplexes quant à l'application de l'interdiction de harcèlement psychologique.

Ceci termine la section sur l'analyse qualitative de certaines décisions rendues tant par la CRT que par les TA. Nous avons tout d'abord détaillé les décisions qui ont établi les principes d'interprétation du harcèlement psychologique au travail. Nous avons ensuite donné plusieurs exemples dans la jurisprudence sur les éléments pour lesquels notre analyse a révélé un écart. Enfin, nous venons de voir certains cas qui nous sont apparus particuliers dans la jurisprudence. Dans la conclusion, nous ferons une synthèse de nos résultats.

Conclusion

Dans notre mémoire, nous nous sommes intéressées à la question de savoir s'il y a une différence dans l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail selon que nous analysons les décisions de la CRT et celles des TA sur les éléments suivants :

- Les concepts-clés de la définition ;
- Les critères d'appréciation de la preuve ;
- Le résultat de la décision ;
- Le cas échéant, la réparation accordée ou les motifs du rejet ;
- Les sources de droit utilisées par les décideurs.

Afin de répondre à notre question de recherche, nous avons analysé les décisions rendues par la CRT et les TA entre le 1^{er} juin 2004 et le 1^{er} juin 2008 qui interprètent et appliquent la définition du harcèlement psychologique au travail. Nous avons également considéré les décisions des tribunaux supérieurs dans les cas de révision judiciaire.

Notre proposition de recherche était à l'effet qu'il n'y aurait pas de différence, ou d'écart, dans l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail selon l'instance saisie (CRT ou TA) sur ces éléments.

Or, nous avons constaté, à l'aide des tableaux schématiques, que, sauf pour le résultat des décisions et les sources de droit utilisées où il n'y a pas d'écart selon l'instance saisie, tous les autres éléments de la variable dépendante comportent des écarts entre la CRT et les TA.

En effet, notre analyse a tout d'abord démontré que les deux instances rejettent environ deux recours sur trois. Toutefois, ce résultat ne nous indique pas

comment la règle de droit a été interprétée ou comment elle s'applique compte tenu des faits en présence. Il s'agit d'une limite de notre recherche.

Ensuite, notre recherche a révélé que les décideurs des deux instances utilisent les mêmes sources de droit pour rendre leurs décisions. Par contre, nous avons souligné le fait que 35% des décisions de la CRT ne réfèrent à aucune source de droit pour appuyer l'analyse des faits contre seulement 9% des décisions arbitrales. Un plus grand nombre de commissaires ne s'appuient donc pas sur des sources de droit pour justifier leur raisonnement et leurs conclusions. Notre étude ne nous permet pas de déterminer les raisons de ce fait, ce qui constitue une autre limite de notre recherche. Cette question pourrait faire l'objet d'une analyse dans le cadre de recherches futures.

L'analyse détaillée des sources de droit a démontré que, bien que les deux instances aient tendance à se référer à leur propre jurisprudence, elles se réfèrent également à la jurisprudence de l'autre instance. Nous encourageons cette pratique de référence croisée qui pourra peut-être prévenir les écarts d'interprétation et d'application que nous avons découverts dans notre recherche.

Au niveau des écarts, notre recherche a démontré un écart entre les deux instances au niveau de la réparation accordée. En effet, la CRT accorde plus souvent des dommages moraux et punitifs alors que les TA ordonnent surtout la prise de moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement. Des différences au niveau du contexte institutionnel des deux instances expliquent certainement cet écart. Spécifions ici que la mesure de réparation réclamée par les plaignants n'était jamais ou rarement mentionnée dans les décisions. Il s'agit d'une autre limite de notre recherche.

Quant aux motifs de rejet des recours invoqués par les décideurs, notre étude a démontré que la CRT retient plus souvent l'exercice des droits de la direction alors que les TA invoquent plus souvent la situation conflictuelle.

Un écart a également été découvert pour les concepts-clés de la définition du harcèlement psychologique. En effet, lorsque plusieurs agissements sont retenus, les décideurs de la CRT mentionnent majoritairement quatre concepts-clés de la définition, soit le caractère vexatoire de la conduite, le caractère répétitif, le caractère hostile/non désiré des agissements et l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique alors que les arbitres n'en mentionnent majoritairement que trois, soit le caractère vexatoire de la conduite, le caractère hostile/non désiré des agissements et l'atteinte à la dignité/intégrité psychologique ou physique. Lorsqu'un acte unique est retenu, les commissaires mentionnent majoritairement les trois concepts-clés applicables alors que les arbitres ne mentionnent majoritairement que le caractère grave de l'acte et l'effet nocif continu.

Il y a également un écart au niveau des critères d'appréciation de la preuve. En effet, lorsque plusieurs agissements sont retenus, les commissaires de la CRT n'en mentionnent majoritairement aucun alors que les arbitres mentionnent majoritairement le critère de l'analyse globale et le critère de la victime raisonnable. Lorsqu'un acte unique est retenu, les commissaires ne mentionnent pas majoritairement le critère de la victime raisonnable alors que les arbitres le mentionnent majoritairement.

Par conséquent, notre proposition de recherche est confirmée quant au résultat des décisions et aux sources de droit utilisées. Par contre, notre proposition de recherche est infirmée quand à la réparation accordée, aux motifs de rejet des recours, aux concepts-clés de la définition et aux critères d'appréciation de la preuve.

Bien que notre recherche démontre des écarts dans l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail sur certains éléments d'analyse, nous croyons que ces écarts ne sont pas, dans l'ensemble, significatifs. Bien entendu, les écarts constatés au niveau des concepts-clés et des critères d'appréciation de la preuve ont peut-être plus d'importance pour les justiciables que ceux constatés au niveau de la réparation accordée et des motifs de rejet des recours car, dans ces cas, les écarts touchent directement l'interprétation et l'application en droit positif d'une norme d'ordre public.

Par contre, une limite importante de notre recherche se situe à ce niveau en ce que, pour déterminer l'interprétation et l'application de la définition du harcèlement psychologique au travail en fonction des concepts-clés et des critères d'appréciation de la preuve, nous avons dû nous limiter à en constater la mention dans la décision. Or, il n'est pas exclu que le décideur ait considéré ces éléments même s'il n'en fait pas mention. À cet effet, citons ces propos de la Cour d'appel du Québec :

« On pourrait certainement souhaiter que les décisions de justice, peu importe le tribunal qui les rend, soient explicites, exhaustives et scrupuleusement motivées, laissant voir toutes les étapes du raisonnement menant au dispositif. Pareil exercice a d'indéniables vertus; il garantit une meilleure décision et, comme le souligne la Cour suprême dans *Baker c. Canada*, précité, permet aux parties de voir « que les considérations applicables ont été soigneusement étudiées », ce qui est « de valeur inestimable si la décision est portée en appel, contestée ou soumise au contrôle judiciaire ».

Cela dit, et comme le reconnaît également la Cour suprême dans l'arrêt *Baker*, l'exigence de motivation laisse une dose importante de latitude au décideur dans l'expression de ses explications. L'on n'exige par ailleurs pas la perfection et ce n'est pas là la norme à laquelle il faut mesurer les jugements. Comme l'a déjà écrit, dans un autre contexte, la juge McLachlin, maintenant juge en chef, « [i] est aussi utopique de chercher la perfection dans les institutions judiciaire que de la chercher dans tout autre organisme social ». Ces propos sont transposables à la motivation des jugements. La facture d'un jugement peut donc n'être pas parfaite, elle peut même être médiocre sans pour autant que le raisonnement ou les conclusions soient

erronées, certaines failles étant par ailleurs sans effet sur l'issue du litige.

De plus, la motivation des jugements, qu'ils soient judiciaires ou administratifs, ne signifie pas que les tribunaux doivent faire état par le menu de chaque élément de preuve et de chaque argument, puis analyser ces derniers un à un. Le tribunal ne fera normalement état que de ce qui lui paraît essentiel. Il ne lui est pas imposé de discuter de tous les arguments des parties, certains ne méritant pas d'être traités en long et en large ni même d'être traités tout court. En outre, l'implicite a forcément sa place dans le jugement. »³⁰⁰

Ce n'est donc pas parce que le décideur n'en a pas fait mention dans ses motifs qu'il n'a pas considéré tous les concept-clés de la définition du harcèlement psychologique au travail et les critères d'appréciation de la preuve applicables en l'espèce. Par contre, pour les fins de notre recherche, nous avons pensé que c'était la seule façon de mesurer les écarts sur ces éléments entre les deux instances. Rappelons que nous nous sommes fondés exclusivement sur l'analyse des décisions qui ont été rendues et que cette méthode comporte des limites.

Ainsi, pour des recherches futures, il serait peut-être possible de mesurer les écarts en tenant compte de données provenant du processus de décision, données qui pourraient être intégrées à l'analyse afin de contourner la limite à laquelle nous avons été confrontées. L'assistance aux auditions, l'analyse des pièces déposées par les parties et des entrevues avec les décideurs pourraient combler cette lacune.

Finalement, il faudra continuer de suivre l'évolution de la jurisprudence sur le harcèlement psychologique au travail afin de vérifier si les décideurs des deux instances arrivent à mettre en application une démarche d'analyse uniforme afin d'assurer aux victimes une égalité d'application de la loi.

³⁰⁰ *Syndicat national de l'automobile, de l'aérospatiale, du transport et des autres travailleuses et travailleurs du Canada (TCA-Canada), sections locales 187, 728, 1163 c. Brideau*, 2007 QCCA 805 (CanLII), par. 40 à 42.

Bibliographie

Législation :

Loi sur les normes du travail, L.R.Q., c. N-1.1.

Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12.

Code civil du Québec, L.Q. 1991, c. 64.

Code du travail, L.R.Q., c. C-27.

Doctrine :

AUROUSSEAU, Chantal (2000), « Les ancrages organisationnels, individuels et sociaux des violences hiérarchique et organisationnelle – vers une approche globale », *Pistes*, vol. 2, no. 2.

BAUDOÛIN, Jean-Louis et Patrice DESLAURIERS, La responsabilité civile, 7^e édition, volume 1, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007.

BOURGAULT, Julie, Le harcèlement psychologique au travail : les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes et leur intégration dans le régime légal préexistant, Montréal, Wilson & Lafleur, 2006.

BRUN, Jean-Pierre et Evelyn KEDL, Portrait et analyse de plaintes déposées pour harcèlement psychologique au travail à la Commission des normes du travail, Québec, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail, Université Laval, 2006.

BRUNELLE, Christian (2000), « La protection quasi constitutionnelle contre le harcèlement », *Développements récents en droit du travail*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc.

CANTIN, Jean-Maurice, L'abus d'autorité au travail: une forme de harcèlement, Scarborough, Carswel, 2000.

CANTIN Isabelle et Jean-Maurice CANTIN, Politiques contre le harcèlement au travail et réflexions sur le harcèlement psychologique, 2^e édition, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc., 2006.

CHAPPELL, Duncan et Vittorio DI MARTINO, Violence at Work, 3^e édition, Genève, Bureau International du travail, 2006.

CLICHE, Bernard, Paule VEILLEUX, François BOUCHARD *et al.*, Le harcèlement & les lésions psychologiques, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc. , 2005.

DOUVILLE, Pierre, « Harcèlement sexuel: les sanctions », dans Denis et Benoît Pelletier (dir.), *Relations d'emploi et droits de la personne: évolutions et tensions*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc., 1994.

HIRIGOYEN, Marie-France, Le harcèlement moral, La violence perverse au quotidien, Paris, Syros, 1998.

HIRIGOYEN, Marie-France, Malaise dans le travail : harcèlement moral, démêler le vrai du faux, Paris, Syros, 2001.

LAFOND, Reine et Jacques PROVENCHER, Le harcèlement psychologique, tout ce que l'employeur doit savoir, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc., 2004.

LAMY, Francine (2000), « Comment contrer le harcèlement et la violence psychologique au travail », *Options CEQ*, vol. 19.

LAMY, Francine (2003), « Définir le harcèlement et la violence psychologique en milieu syndiqué : les hésitations des uns, les difficultés des autres », *Développements récents en droit du travail*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc.

LANGÉVIN, Louise (1997), « Le harcèlement sexuel au travail: l'impact de la décision *Béliveau St-Jacques* », 9 R.F.D. 17.

LANGÉVIN, Louise (1995), « Responsabilité extracontractuelle et harcèlement sexuel: le modèle d'évaluation peut-il être neutre? », 36 C. de D. 99.

LEYMANN, Heinz, Mobbing - La persécution au travail, Paris, Éditions du Seuil, 1996.

LIPPEL, Katherine et DEMERS, Diane (2000), « Le harcèlement sexuel au travail: la rencontre du droit de la santé au travail et des droits de la personne », 12 R.F.D. 32.

MOREAU, Nicole, Violence ou harcèlement psychologique au travail? Problématique, Québec, Ministère du Travail, Direction des études et des politiques, 1999.

MORIN, Fernand, Jean-Yves BRIÈRE et Dominic ROUX, Le droit de l'emploi au Québec, 3^e édition, Montréal, Wilson & Lafleur, 2006.

POIRIER, Guy et Robert L. RIVEST (2004), « Les nouvelles normes de protection en cas de harcèlement psychologique au travail : une approche moderne », *Développements récents en droit du travail*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc.

QUIVY, Raymond et Luc VAN CAMPENHOUDT, Manuel de recherche en sciences sociales, 3^e édition, Paris, Dunod, 2006.

RANCOURT, Jocelyn F., « La violence au travail: responsabilités et devoirs de l'employeur », Mini-colloque *Les recours en matière de harcèlement et de violence en milieu de travail*, Montréal, 8 décembre 2000, Barreau du Québec

Rapport du comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail, Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2001.

RIVEST, Robert L. et Johanne TELLIER (2007), « Le harcèlement psychologique : prise 2, Entrée en scène de la Commission des relations du travail », *Développements récents en droit du travail*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc.

VANDEKERCKHOVE, Wim et M.S. Ronald COMMERS (2003), "Downward Workplace Mobbing: A Sign of the Times?", *Journal of Business Ethics*, vol. 45.

WISS, Cathy Paola, Le harcèlement psychologique/moral au travail: comparaison France Québec, Mémoire de maîtrise déposé à la Faculté des études supérieures de l'Université de Montréal, 2006.

WORNHAM, David (2003), "A Descriptive Investigation of Morality and Victimization at Work", *Journal of Business Ethics*, vol. 45.

Jurisprudence antérieure au 1er juin 2004 (ordre alphabétique) :

- Tribunaux supérieurs, TDP, CRT et CT

Bourgouin c. Alza Canada, D.T.E. 2003T-67 (C.T.).

Brisson c. Liquidation choc Inc./La Différence, D.T.E. 2003T-347 (C.R.T.).

C.D.P. c. 2641-0431 Québec Inc., 1997 IIJCan 67 (QC T.D.P.).

C.D.P. c. Dhawan, 1995 IIJCan 11 (QC T.D.P.) (pourvoi en Cour d'appel rejeté avec dissidence 2000 CanLII 11031 (QC C.A.) ; autorisation de pourvoi en Cour suprême refusée).

C.D.P. c. Larouche, 1993 IIJCan 2587 (QC T.D.P.).

C.D.P.D.J. Lorrain c. Cormier, 2000 IIJCan 10 (QC T.D.P.).

C.D.P.D.J. Brochu c. Produits forestiers Domtar Inc., 2000 IIJCan 72 (QC T.D.P.) (requête pour permission d'appeler accueillie, 28 juin 2000).

C.D.P.D.J. c. Québec (Procureur général du Québec), [1998] R.J.Q. 3397 (T.D.P.).

Darke c. Moullas, [1999] R.R.A. 527 (C.S.).

Drolet c. Charron, D.T.E. 2003T-1018 (C.S.); appel accueilli en partie 2005 QCCA 430.

Habachi c. Commission des droits de la personne du Québec, [1999] R.J.Q. 2522 (CA).

Janzen c. Platy Enterprises Ltd., [1989] 1 R.C.S. 1252.

Lavallière c. Tricot Richelieu inc., D.T.E. 97T-1396 (C.S.).

Law c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration), [1999] 1 R.C.S. 497.

Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Café Java Haus, 2000 IIJCan 27 (QC T.D.P.).

Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Caisse populaire Desjardins D'Amqui, 2003 CanLII 48209 (QC T.D.P.); autorisation de pourvoi à la Cour d'appel refusée, CAQ 200-09-004700-040.

Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Groupe Agrinet, 2003 IIJCan 43256 (QC T.D.P.).

Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Poulin, 2001 IIJCan 90 (Qc T.D.P.).

Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Provigo distribution Inc., 2002 CanLII 36232 (QC T.D.P.).

Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'hôpital St-Ferdinand, [1996] 3 R.C.S. 211.

Ranger c. Clinique chiropratique St-Eustache, 2003 QCCRT 0533.

Robichaud c. Canada (Conseil du Trésor), [1987] 2 R.C.S. 84.

- Tribunaux d'arbitrage

Hippodrome de Montréal c. Syndicat des employés des services de l'entretien de l'Hippodrome de Montréal, D.T.E. 2003T-133, arbitre Claude Fabien.

Métallurgistes unis d'Amérique, section locale 7625 c. Dyne-A-Pak Inc., D.T.E. 98T-108, arbitre J-Jacques Turcotte.

Municipalité de S... c. Syndicat canadien de la fonction publique, [1996] T.A. 881.

Provigo Distribution inc. (Maxi Les Saules) c. Union internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, section locale 503, D.T.E. 98T-642, arbitre Marcel Morin.

Société immobilière du Québec c. Gauvin, D.T.E. 2001T-1035 (C.S.).

Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2929 c. Société immobilière du Québec, [2001] R.J.D.T. 1570, arbitre Jean Gauvin.

Syndicat de la fonction publique du Québec c. Québec (Ministère du Revenu), D.T.E. 2003T-366, arbitre Jean-Pierre Tremblay.

Syndicat de la fonction publique du Québec c. Québec (Régie du bâtiment), 2002 CanLII 15329 (Qc A.G.), arbitre Bruno Leclerc.

Syndicat des employé-e-s de la Commission des droits de la personne (FPPSQ-CSN) c. Commission des droits de la personne, D.T.E. 94T-1166, arbitre Diane Veilleux.

Syndicat des employées du Centre communautaire juridique de la Rive-Sud (CSN) c. Centre communautaire juridique de la Rive-Sud, [1992] T.A. 30, arbitre Jean-Yves Durand.

Syndicat des professeurs de l'Université Laval (SPUL) c. Université Laval, D.T.E. 89T-490, arbitre Jean Gauvin.

Union canadienne des travailleurs en communication, unité 4 c. Nordx/CDT Inc., 2003 CanLII 17879 (Qc.A.G.), arbitre Claude H. Foisy.

Jurisprudence analysée (ordre alphabétique) :

- Commission des relations du travail

Allaire c. Research House inc., 2006 QCCRT 0161, 22 mars 2006 (requête en révision judiciaire accueillie, *Research House Inc. (Québec Recherches) c. Denis*, 2007 QCCS 1802 (CanLII) ; appel accueilli, 2007 QCCA 1689 (CanLII).

Aniba c. Entraide bénévole Kouzin Kouzin de Montréal-Métropolitain, 2007 QCCRT 0382, 25 juillet 2007.

Baillie c. Technologies Digital Shape inc., 2008 QCCRT 0065, 7 février 2008.

Bangia c. Nadler Danino S.E.N.C., 2006 QCCRT 0419, 24 août 2006 (requête en révision rejetée 2007 QCCRT 63).

Barre c. 2533-0507 Québec inc., 2006 QCCRT 0608, 7 décembre 2006 (requête en révision rejetée 2007 QCCRT 332).

Bécharde c. Couche-Tard inc., 2008 QCCRT 0170, 16 avril 2008.

Binette c. Réno-Dépôt inc., 2007 QCCRT 0290, 14 juin 2007.

Bourque c. Centre de santé des Etchemins, 2006 QCCRT 0104, 23 février 2006.

Breton c. Compagnie d'échantillons « National » Itée, 2006 QCCRT 0601, 5 décembre 2006 (requête en révision judiciaire rejetée : *Breton c. Paquette*, 2008 QCCS 1621 (CanLII).

Charbonnier c. Stroms' Entreprises Ltd, 2008 QCCRT 0025, 16 janvier 2008.

Cheikh-Bandar c. Pfizer Canada inc., 2008 QCCRT 0124, 10 mars 2008 (requête en révision judiciaire (C.S.) 14-04-2008).

Côté c. CHSLD de la MRC de Champlain, 2007 QCCRT 0174, 5 avril 2007 (requête en révision – C.R.T.).

Côté et Gagné c. Recyclovesto inc., 2008 QCCRT 0036, 23 janvier 2008.

Deschamps c. MP Reproductions inc., 2007 QCCRT 0060, 6 février 2007.

Desjardins c. La Maison du spaghetti Dupont inc., 2007 QCCRT 0028, 22 janvier 2007.

Dian c. Les pêcheries Norref Québec inc., 2007 QCCRT 0551, 6 novembre 2007.

Dufresne c. Planchers J. Daoust inc., 2007 QCCRT 0238, 11 mai 2007 (fixation d'une indemnité, 2008 QCCRT 95).

Dumont c. Matériaux Blanchet inc., 2007 QCCRT 0087, 20 février 2007 (requête en révision rejetée, 2007 QCCRT 282 ; requête en révision judiciaire rejetée, 2007 QCCS 6554 (CanLII)).

Émond c. 4132874 Canada inc., 2008 QCCRT 0125, 10 mars 2008.

Foisy c. Centre de défense des droits de la Montérégie, 2007 QCCRT 0457, 12 septembre 2007.

Fournier c. Isolation Beauport (1978) inc., 2006 QCCRT 0614, 11 décembre 2006.

Gagné c. Société immobilière du Québec, 2008 QCCRT 0223, 16 mai 2008.

Garneau c. Les Viandes P.P. Hallé ltée, 2008 QCCRT 0196, 30 avril 2008 (requête en révision – C.R.T.).

Garofalo c. La Mansarde Bleue inc., 2008 QCCRT 0058, 4 février 2008.

Grenier c. Brault et Martineau inc., 2006 QCCRT 0610, 7 décembre 2006.

Héroux c. Ville de Montréal, 2007 QCCRT 0504, 15 octobre 2007.

Hilaregy c. 9139-3249 Québec inc., 2006 QCCRT 0220, 28 avril 2006 (requête en révision rejetée 2006 QCCRT 457).

Houle c. 9022-3363 Québec inc., 2007 QCCRT 0348, 9 juillet 2007.

La Rue c. Centre vétérinaire Daubigny inc., 2007 QCCRT 0449, 7 septembre 2007.

Lalonde c. Les Pavages Chenail inc., 2007 QCCRT 0191, 18 avril 2007.

Landesman c. EnCore Automative, 2007 QCCRT 0184, 13 avril 2007 (fixation d'une indemnité 2007 QCCRT 558).

Lemm c. Centre universitaire de santé McGill, 2008 QCCRT 0003, 4 janvier 2008.

Malette c. 3948331 Canada inc., 2007 QCCRT 0085, 19 février 2007 (fixation d'une indemnité 2007 QCCRT 517).

Morin-Arpin c. Ovide Morin inc., 2007 QCCRT 0526, 25 octobre 2007.

Napper c. J.W. Goodfellow produits forestiers inc., 2006 QCCRT 0217, 27 avril 2006.

Pierre-Louis c. Syndicat des Copropriétaires de Tropiques Nord, 1 Montréal, Phase 1, 2008 QCCRT 0059, 5 février 2008.

Roditis c. Corporation Altrom du Canada, 2008 QCCRT 0016, 10 janvier 2008.

Roc c. Poulbec inc., 2007 QCCRT 0441, 6 septembre 2007.

Roy c. Camp-École Trois-Saumons inc., 2007 QCCRT 0595, 4 décembre 2007.

Roy c. McCarthyTétreault, 2007 QCCRT 0189, 17 avril 2007.

Roy c. Maisons Laprise, 2008 QCCRT 0086, 18 février 2008.

Sally Fall c. Manufacturier Techcraft inc., La Belle Province 2000 inc. Et Les services de personnel Thomson, Tremblay inc., 2007 QCCRT 0193, 18 avril 2007.

Savard c. Hector Fortin (Motel Chantal), 2007 QCCRT 0295, 15 juin 2007 (requête en révision rejetée, 2007 QCCRT 530).

Tannous c. Corporation Memberworks Canada, 2007 QCCRT 0576, 23 novembre 2007.

Thibodeau c. Cintech Agroalimentaire, 2007 QCCRT 0456, 11 septembre 2007.

Toussaint c. Entraide bénévole Kouzin Kouzin de Montréal-Métropolitain, 2007 QCCRT 0378, 23 juillet 2007.

Turgeon c. Gestion KCL West inc., Équipement fédéral inc.- division de gestion KCL West inc., 2007 QCCRT 0581, 27 novembre 2007.

Vézina c. Caisse populaire Desjardins de la Rivière du Chêne (Lotbinière), 2007 QCCRT 0402, 7 août 2007.

- Tribunal d'arbitrage

Alliance des professeures et professeurs de Montréal (CSQ) c. Commission scolaire de Montréal, D.T.E. 2006T-740, 17 juillet 2006.

Association du personnel de soutien du Collège A c. Collège A, D.T.E. 2007T-660, 12 juin 2007 (requête en révision judiciaire (C.S.) 30 juillet 2007).

Capital H.R.S. c. Teamsters Québec, section locale 69 (FTQ), 2006 CanLII 3293 (QC A.G.), 30 janvier 2006.

Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph) c. Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières, [2006] R.J.D.T. 397, 5 janvier 2006.

Champlain Regional College St-Lawrence Campus Teacher's Union c. Cegep Champlain – campus St-Lawrence, D.T.E. 2006T-921, 31 août 2006.

Clair Foyer inc. c. Syndicat régional des travailleuses et travailleurs de Clair Foyer inc. (CSN), 2005 CanLII 39688 (QC A.G.), 13 octobre 2005.

CPE Luminou c. Syndicat des travailleuses et des travailleurs des centres de la petite enfance de Montréal et de Laval, D.T.E. 2006T-582, 16 mai 2006 (décision portant sur les modalités de remboursement d'un trop-payé, 22-12-2006).

Centre de santé et de services sociaux du Sud-Ouest-Verdun (Résidence Yvon-Brunet) c. Syndicat des employés de la Résidence Yvon-Brunet, D.T.E. 2008T-126, 16 novembre 2007.

Emballages Polystar Inc. c. Syndicat des travailleurs et travailleuses de Polystar et Polyfilm (CSN), [2004] R.J.D.T. 1684, 21 juillet 2004.

Fédération des infirmières et infirmiers du Québec (FIIQ) c. Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord (CLSC Orléans), D.T.E. 2007T-66, 24 novembre 2006.

Fédération des professionnelles c. Corporation du Centre hospitalier Pierre-Janet, D.T.E. 2007T-1023, 27 août 2007 (requête en révision judiciaire continuée *sine die* (C.S.) 03-12-2007).

Regroupement des Techniciens et Professionnels de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine c. Hôpital Louis-H. Lafontaine, 2008 CanLII 35365 (QC A.G.), 16 mai 2008.

Syndicat canadien de la fonction publique c. Ville de Témiscaming, D.T.E. 2007T-1022, 19 novembre 2007.

Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2915 (SCFP) c. Ville de Baie-Comeau, D.T.E. 2005T-1118, 23 septembre 2005 (requête en fixation d'indemnité accueillie en partie, D.T.E. 2006T-638, 17 mai 2006).

Syndicat catholique des ouvriers du textile c. Difco Tissus Performance, D.T.E. 2007T-465, 14 mai 2007.

Syndicat de l'enseignement de la Commission scolaire du Lac-St-Jean (CSQ) c. Commission scolaire du Lac-St-Jean, 2006 CanLII 19950 (QC A.G.), 13 juin 2006.

Syndicat de la fonction publique du Québec c. Bibliothèque Nationale du Québec, D.T.E. 2008T-144, 21 janvier 2008.

Syndicat de la fonction publique du Québec c. Gouvernement du Québec-Sûreté du Québec, 2007 CanLII 50605 (QC A.G.), 21 novembre 2007.

Syndicat de la fonction publique du Québec c. Ministère du Revenu du Québec, 2004 CanLII 48732 (QC A.G.), 22 juillet 2004.

Syndicat des enseignants de Beauce-Appalaches c. Collège de Beauce-Appalaches, D.T.E. 2006T-815, 21 août 2006.

Syndicat des fonctionnaires municipaux de la Ville A c. Ville A, D.T.E. 2007T-717, 27 juillet 2007.

Syndicat des professeures et professeurs de l'Université de Sherbrooke c. Université de Sherbrooke, D.T.E. 2008T-297, 3 mars 2008.

Syndicat des professeurs et professeures de l'U.Q.T.R. c. Université du Québec à Trois-Rivières, D.T.E. 2007T-765, 15 août 2007.

Syndicat des Professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec (SPGQ) c. Québec (Ministère des Affaires municipales et de la métropole), 2005 CanLII 43090 (QC A.G.), 7 septembre 2005.

Syndicat des salariés(es) des Caisses populaires du Saguenay-Lac-St-Jean c. Les Caisses populaires du Saguenay-Lac-St-Jean – Caisse populaire de Laterrière, D.T.E. 2007T-972, 18 octobre 2007.

Syndicat des travailleuses et travailleurs en garderie de Montréal et Laval c. CPE La garderie du Manoir inc., D.T.E. 2007T-906, 28 septembre 2007.

Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes c. Société canadienne des postes, D.T.E. 2007T-131, 17 novembre 2006.

Syndicat des travailleuses et travailleurs du CSSS de Sept-îles c. CSSS de Sept-îles, 2008 CanLII 482 (QC A.G.), 14 janvier 2008.

Union des agents de sécurité du Québec, métallurgistes unis d'Amérique, section locale 8922 c. A.S.I.E.Q. Inc. et Conseil des agences de sécurité et d'investigation du Québec (C.A.S.I.Q.) et Garda, D.T.E. 2006T-829, 6 mars 2006 (fixation d'une indemnité accueillie en partie, D.T.E. 2006T-855, 12 juillet 2006).

Union des employés de service, section locale 800 c. McGill University, D.T.E. 2008T-225, 18 décembre 2007.

Université A c. Syndicat des professeures et professeurs de l'Université A, D.T.E. 2007T-601, 1^{er} juin 2007.

Ville de Québec c. Alliance des professionnels et professionnelles de la Ville de Québec, D.T.E. 2007T-289, 30 décembre 2006.

Ville de Salaberry-de-Valleyfield c. Syndicat des cols bleus de la Ville de Salaberry-de-Valleyfield, D.T.E. 2007T-515, 14 mai 2007.

ANNEXE 1 – Texte des articles 81.18 à 81.20 et 123.6 à 123.16 Lnt

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.

81.19 Tout salarié 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.

81.20 Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Un salarié visé par une telle convention doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard.

123.6 Le salarié qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique peut adresser, par écrit, une plainte à la Commission. Une telle plainte peut aussi être adressée, pour le compte d'un ou de plusieurs salariés qui y consentent par écrit, par un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés.

123.7 Toute plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les 90 jours de la dernière manifestation de cette conduite.

123.8 Sur réception d'une plainte, la Commission fait enquête avec diligence.

Les articles 103 à 110 s'appliquent à cette enquête, compte tenu des adaptations nécessaires.

123.9 En cas de refus de la Commission de donner suite à la plainte, le salarié ou, le cas échéant, l'organisme, sur consentement écrit du salarié, peut, dans les 30 jours de la décision rendue en application de l'article 107 ou,

le cas échéant, de l'article 107.1, demander par écrit à la Commission de déférer sa plainte à la Commission des relations du travail.

- 123.10 La Commission peut en tout temps, au cours de l'enquête et avec l'accord des parties, demander au ministre de nommer une personne pour entreprendre avec elles une médiation. La Commission peut, sur demande du salarié, l'assister et le conseiller pendant la médiation.
- 123.11 Si le salarié est encore lié à l'employeur par un contrat de travail, il est réputé au travail pendant les séances de médiation.
- 123.12 À la fin de l'enquête, si aucun règlement n'intervient entre les parties concernées et si la Commission accepte de donner suite à la plainte, elle la défère sans délai à la Commission des relations du travail.
- 123.13 La Commission des normes du travail peut, dans une instance relative à la présente section, représenter un salarié devant la Commission des relations du travail.
- 123.14 Les dispositions du Code du travail (chapitre C-27) relatives à la Commission des relations du travail, à ses commissaires, à leurs décisions et à l'exercice de leur compétence, de même que l'article 100.12 de ce code s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à l'exception des articles 15 à 19.
- 123.15 Si la Commission des relations du travail juge que le salarié a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations prévues à l'article 81.19, elle peut rendre toute décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire, notamment :
1. ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié;
 2. ordonner à l'employeur de payer au salarié 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 au salarié des dommages et intérêts punitifs et moraux;
 5. ordonner à l'employeur de verser au salarié une indemnité pour perte d'emploi;
 6. ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique requis par le salarié, pour une période raisonnable qu'elle détermine;
 7. ordonner la modification du dossier disciplinaire du salarié victime de harcèlement psychologique.

123.16 Les paragraphes 2, 4 et 6 de l'article 123.15 ne s'appliquent pas pour une période au cours de laquelle le salarié est victime d'une lésion professionnelle, au sens de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (chapitre A-3.001), qui résulte du harcèlement psychologique.

Lorsque la Commission des relations du travail estime probable, en application de l'article 123.15, que le harcèlement psychologique ait entraîné chez le salarié une lésion professionnelle, elle réserve sa décision au regard des paragraphes 2, 4 et 6.

ANNEXE 2 – Grille d'analyse

1. Caractéristiques générales

- Parties : _____

- Référence : _____

- Juridiction (tribunal saisi) : _____

- Date de la décision : _____

- Suivi : _____

- Résumé des faits : _____

- Prétentions des parties : _____

2. Concepts-clés et critères d'appréciation de la preuve

Plusieurs agissements: Oui ___ Non ___

Le décideur mentionne explicitement dans l'analyse spécifique des faits :

Concept/critère		Oui	Non
- le caractère vexatoire de la conduite			
- le caractère répétitif			
- le caractère	hostile		
	non désiré		
- une atteinte à	la dignité		
	l'intégrité		
- l'existence d'un milieu de travail néfaste			
- ou introduit d'autres critères			
- par une analyse globale de la conduite			
- selon le modèle de la victime raisonnable			
- ou introduit d'autres critères			

Si d'autres critères sont introduits, lesquels? _____

Acte unique : Oui ___ Non ___

Le décideur mentionne explicitement dans l'analyse spécifique des faits :

Concept/critère		Oui	Non
- le caractère grave de la conduite			
- une atteinte à	la dignité		
	l'intégrité		
- l'existence d'un effet nocif continu			
- ou introduit d'autres critères			
- selon le modèle de la victime raisonnable			
- ou introduit d'autres critères			

Si d'autres critères sont introduits, lesquels? _____

3. Sources de droit

- Législation (autre que Lnt) : Oui ___ Non ___

Législation citée	Concept

4. Appréciation générale

Cette décision doit-elle être retenue à titre d'illustration? Oui ___ Non ___

Pourquoi? _____

