



HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

ÉTAT DE LA RÉFLEXION

COMITÉ SANTÉ, SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT

CONSEIL FÉDÉRAL
28, 29, 30 MAI 2008
QUÉBEC

Au conseil fédéral de mai 2004, la FNEEQ adoptait une politique type pour contrer le harcèlement psychologique calquée sur la politique de la fédération élaborée en matière de harcèlement sexuel.

Dès lors, plusieurs syndicats affiliés à la FNEEQ ont travaillé avec l'employeur à l'élaboration d'une politique pour contrer le harcèlement psychologique dans leurs établissements d'enseignement.

Par la suite, la FNEEQ mandatait son comité de santé, sécurité et environnement pour former et outiller les syndicats aux prises avec les nombreux problèmes soulevés par l'application des nouvelles dispositions sur le harcèlement psychologique.

Lors du conseil fédéral du printemps 2007, le Comité a rencontré les syndicats afin de connaître les problèmes vécus dans leurs établissements et recueillir leurs interrogations.

Au moyen de sessions de formation, le Comité a cherché à répondre à la majorité des questions posées et à élaborer des pistes de solutions pratiques pour les syndicats. La pratique syndicale en matière de harcèlement psychologique est relativement récente et le Comité a pris connaissance des problèmes reliés à l'application de ces dispositions.

La formation a été donnée à trois reprises les 1^{er} et 2 novembre 2007, les 17 et 18 janvier 2008 et les 31 janvier et 1^{er} février 2008. En tout, soixante-dix (70) militants ont assisté à l'une ou l'autre des sessions de formation. Le grand nombre de participants démontre bien l'intérêt réel des militants des syndicats locaux pour cette question que certains qualifieront d'envahissante. Le nombre important de cas réels ou perçus de harcèlement demande aux militants beaucoup de temps et les oblige à développer une expertise particulière.

La session de formation a abordé les quatre sujets suivants :

- Retour sur les dispositions 81.18 à 81.20 de la *Loi sur les normes du travail*
- Devoir de représentation du syndicat en matière de harcèlement psychologique
- Politiques institutionnelles pour contrer le harcèlement psychologique
- Modes alternatifs de règlement des conflits.

But de la politique institutionnelle et devoirs de l'employeur

L'article 81.19 de la *Loi sur les normes du travail* prévoit que l'employeur doit prendre les moyens nécessaires pour prévenir le harcèlement psychologique et le faire cesser lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance. En adoptant une politique contre le harcèlement, l'employeur remplit de cette façon ses devoirs au sens de la Loi.

Par l'implantation d'une politique contre le harcèlement psychologique, l'établissement affirme que le harcèlement psychologique n'est pas tolérable. Une telle politique devrait permettre de faire de la prévention et d'établir un mécanisme de traitement des plaintes de harcèlement psychologique permettant d'agir rapidement.

Il importe de préciser que le processus d'enquête établi en vertu de ces politiques institutionnelles permet donc de recueillir des faits qui pourront être cités devant un arbitre de grief.

Définition du harcèlement psychologique

Selon l'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail*, le harcèlement psychologique induit une **conduite vexatoire répétée**, au **caractère hostile ou non désiré**, laquelle **porte atteinte à la dignité ou l'intégrité psychologique** et qui **entraîne un milieu de travail néfaste**. Pour qu'il y ait un cas de harcèlement, il faut prouver l'occurrence de ces quatre critères.

Pour les **personnes syndiquées**, les dispositions de la *Loi sur les normes du travail* sur le harcèlement psychologique sont **incorporées à toute convention collective**. En cas de violation, un grief peut être logé en vertu de la convention collective et un arbitre de grief est habilité à juger du recours. Le **délai** pour déposer le **grief** est de **90 jours** depuis la dernière manifestation de harcèlement.

Il importe de rappeler qu'un grief peut être logé même si la personne prétendant être victime de harcèlement psychologique n'a pas déposé de plainte en vertu d'une politique institutionnelle et que, même en cas de dépôt de plainte, il importe de s'assurer que le délai pour loger le grief n'est pas dépassé. Ainsi, dans certains cas, il pourrait être souhaitable de loger le grief tout en laissant se dérouler le processus relatif à la plainte.

2- L'importance du devoir de représentation du syndicat en matière de harcèlement psychologique

Le Comité a particulièrement insisté sur les rôles et les devoirs du syndicat dans les cas de harcèlement psychologique.

Lorsqu'un membre prétend être victime de harcèlement, le syndicat doit l'informer de ses droits et des recours mis à sa disposition et, s'il y a lieu, le conseiller sur le recours approprié.

Le comité a souligné l'importance qu'un représentant syndical accompagne le plaignant lors du processus de plainte.

Dans le cas où le syndicat est informé qu'une plainte de harcèlement psychologique est déposée contre un membre sans qu'il en ait été consulté ou qu'une enquête est enclenchée sur une plainte de harcèlement psychologique, le Comité a fortement conseillé que les membres convoqués lors de l'enquête soient accompagnés d'un représentant syndical. Le rôle de l'officier syndical lors de l'enquête ne doit pas être passif; il doit veiller au respect de l'équité procédurale, s'assurer que la personne mise en cause connaisse à l'avance les faits qui lui sont reprochés, que les témoins sachent ce sur quoi ils doivent témoigner, qu'un délai suffisant soit accordé pour lui permettre de se préparer et d'obtenir les conseils nécessaires avant d'être interrogé. De plus, le représentant syndical doit veiller à ce que l'enquêteur ne dépasse pas son mandat. Après le processus d'enquête, les représentants syndicaux doivent examiner le rapport d'enquête et, s'il y a lieu, conseiller le recours adéquat.

Dans le cas où un grief de harcèlement psychologique est logé, avant de décider de poursuivre ou d'abandonner le grief, le syndicat doit procéder à **une enquête indépendante** de celle réalisée par le comité d'enquête ou par l'employeur. L'enquête syndicale doit être minutieuse, complète, sans arbitraire ou discrimination pour prendre une décision éclairée et pouvoir motiver la décision syndicale en cas de plainte selon l'article 47.3 du *Code du travail*.

3- Les difficultés rencontrées lors de l'application des politiques institutionnelles pour contrer le harcèlement

Difficultés rencontrées lors de l'application de la politique

Les politiques locales diffèrent et il est important d'évaluer la pratique qui a cours dans un établissement. Cette évaluation doit être réalisée notamment avec l'apport du conseiller syndical. Cette étape est primordiale, car elle influera grandement sur le choix du recours approprié soit la plainte au comité pour contrer le harcèlement ou le dépôt d'un grief sans s'adresser au comité institutionnel.

Plusieurs syndicats ont vécu des expériences pénibles dans le traitement de plaintes de harcèlement déposées en vertu des politiques locales pour contrer le harcèlement. Même si la bonne foi des personnes ayant procédé aux enquêtes n'est pas toujours en cause, il importe de s'assurer que le traitement des plaintes de harcèlement à l'interne comporte des garanties minimales d'équité. Pour d'autres syndicats, l'application des politiques permet une résolution rapide des problèmes rencontrés en matière de harcèlement sans qu'il ait été nécessaire de déposer ou de plaider des griefs. Dans ces cas, l'objectif de déjudiciariser le processus de règlement des problèmes de harcèlement psychologique a été atteint.

Avant de suggérer un recours, il importe de bien évaluer les politiques institutionnelles et leur application. Voici quelques éléments pouvant permettre cette analyse :

- Afin de prévenir les conflits d'intérêts lors du traitement des plaintes, la présence de représentants syndicaux ou de membres de la direction dans ces comités doit être évitée. Les membres du comité pour contrer le harcèlement ne doivent jamais agir à titre d'enquêteurs.
- L'enquête doit être effectuée par un enquêteur externe qui soumet ses conclusions : il détermine s'il y a présence ou non de harcèlement et dépose ses recommandations.
- Ces recommandations ne doivent pas porter sur des mesures disciplinaires.
- Les enquêteurs doivent respecter les règles minimales d'équité procédurale (droit de connaître les faits sur lesquels on enquête, droit de se préparer et droit à des conseils).
- Les accompagnateurs ne doivent pas être restreints à un rôle d'observateur. Il est fortement suggéré que ces accompagnateurs soient des représentants syndicaux.
- Le syndicat concerné devrait avoir accès au rapport d'enquête.

Confidentialité

La plupart des politiques pour contrer le harcèlement prévoient que le processus doit rester confidentiel. Certaines de ces politiques exigent même que les plaignants, mis en cause et témoins signent une entente de confidentialité.

Des limites claires à la confidentialité doivent être exigées, soit une limite dans le temps (confidentialité pour un temps défini) ou une limite de personnes. En tout temps durant le processus, une personne appelée à témoigner doit pouvoir discuter avec ses représentants syndicaux. De même, il est nécessaire d'indiquer aux membres que les déclarations faites au cours du processus d'enquête peuvent être utilisées lors d'un processus d'arbitrage de griefs et être révélées aux personnes concernées par la plainte.

Dans ce cas encore, si ces garanties ne sont pas respectées, il y a lieu de conseiller d'éviter le processus de plainte à l'interne et de passer par la voie du grief.

Lors d'un grief concernant un cas de harcèlement psychologique ou suite à des mesures disciplinaires découlant d'une plainte de harcèlement psychologique, le syndicat a droit de faire enquête et de contacter toutes les personnes impliquées. Celles-ci peuvent répondre au syndicat, *car les témoins d'une affaire n'appartiennent à personne.*

Les modes alternatifs de règlement des conflits : médiation et conciliation

Le processus de médiation ou de conciliation vise à obtenir un règlement satisfaisant d'un conflit selon un modèle gagnant-gagnant. Plutôt que d'avoir un tiers tranchant entre les prétentions des parties, les personnes impliquées sont amenées à trouver une solution mutuelle satisfaisante pour tous.

Un conflit peut se régler, lorsqu'il est pris rapidement en charge par les deux parties impliquées, à l'aide des outils de médiation-conciliation qui sont généralement intégrés aux politiques institutionnelles. Certaines de ces politiques offrent la possibilité de médiation ou de conciliation avant qu'une plainte officielle ne soit déposée. Certaines autres politiques prévoient qu'un tel processus peut être demandé en tout temps au cours du traitement de la plainte. Dans tous les cas, des services professionnels de médiateurs compétents et expérimentés sont souhaitables afin de régler les différends.

Le ministère du Travail offre un service gratuit de médiation visant à régler un grief de harcèlement psychologique. Toutefois, l'enquête syndicale doit être terminée et le dossier prêt pour l'arbitrage en cas d'échec de la médiation.

Perspectives : miser sur la prévention

Les parties impliquées doivent être reconnues pour ce qu'elles sont réellement : la personne plaignante est souffrante, la personne accusée de harcèlement est souvent déstabilisée sérieusement. Les deux parties sont donc affectées par une plainte ou un grief et, compte tenu de la réalité départementale de plusieurs syndicats, tout le département finit par écoper.

Il faut trouver des manières de déjudiciariser le plus possible les situations de harcèlement, non pas pour camoufler le problème, mais pour éviter que le problème ne prenne de l'ampleur et n'affecte sérieusement les personnes impliquées. L'objectif des dispositions concernant le harcèlement psychologique prévues à la *Loi sur les normes* vise la prévention et la mise en place de moyens concrets pour faire cesser le harcèlement. Ces dispositions ne visent pas nécessairement à punir les coupables. C'est pourquoi, dans la mesure du possible, il faut miser sur la médiation, car la longueur des procédures, plainte ou grief, est souvent un obstacle à la résolution rapide des conflits.

Voilà pourquoi, dans un premier temps, il faut travailler conjointement avec l'employeur afin de résoudre les problématiques en dehors des tribunaux d'arbitrage. L'expérience de l'application de ces politiques révèle qu'elles n'atteignent pas ces objectifs dans les cas où le problème dure depuis un certain temps avant sa dénonciation. De plus, aussitôt que le processus d'enquête est enclenché, les positions des parties se cristallisent rapidement. Le comité a constaté que, dans de nombreux établissements, le manque de transparence sur ce qui est fait lors des enquêtes, les conflits d'intérêts de certaines personnes procédant à des enquêtes, l'impossibilité pour le mis en cause de donner toutes les explications entourant les accusations ainsi que le manque de respect des règles de base d'équité procédurale ont mené certains syndicats à questionner sérieusement l'application des politiques internes et ce, avec raison.

Les meilleures politiques institutionnelles seront toujours tributaires des gens qui choisissent de s'impliquer dans des dossiers de harcèlement ou qui sont nommés pour les appliquer. C'est pourquoi la pratique de chaque établissement doit être réévaluée afin de pouvoir conseiller judicieusement aux membres la voie à choisir pour soumettre, ou se défendre, des allégations de harcèlement.

À ce jour, tous les efforts, autant patronaux que syndicaux, ont porté sur le traitement des plaintes de harcèlement et de grief. Toutefois, de nouveaux défis

s'imposent soit de développer des outils de prévention, des sessions de formation pour les membres, des conférences ou des publicités affirmant que le harcèlement n'est pas tolérable dans des établissements d'enseignement. La simple adoption d'une politique pour contrer le harcèlement par l'employeur ne remplit pas, selon le Comité, son obligation de prévention du harcèlement psychologique.

Par ailleurs, force est de constater que les lendemains d'enquête ou d'arbitrage portant sur des allégations de harcèlement psychologique sont souvent amers, et ce, pour les deux parties. Le retour à la normale est souvent très difficile à vivre, car les gens impliqués partagent à nouveau le même milieu, parfois dans les mêmes conditions, avec une insatisfaction manifeste de la part de l'une ou l'autre (ou même des deux) partie suite aux conclusions.

Le rétablissement du milieu de travail suite à une plainte ou un grief de harcèlement psychologique devient une préoccupation majeure des syndicats, même s'il appartient à l'employeur de fournir un milieu de travail exempt de harcèlement. Le prochain mandat du Comité devrait être de réunir les meilleures pratiques locales en rétablissement du milieu de travail et d'en faire part.