

Harcèlement psychologique et victimisation en milieu de travail

NDLR - Ce texte n'engage que son auteure et ne représente pas nécessairement les positions officielles de l'Association. Toute reproduction, partielle ou totale, est interdite sans autorisation de l'auteure.

Esther Paquet, B.A. (*travail social*), M.A. (*droit social et du travail*)

Porte-parole et responsable des dossiers politiques, Au bas de l'échelle



Guide d'information sur le harcèlement psychologique au travail

Produit par

Au bas de l'échelle

Groupe populaire pour la défense des droits
des travailleuses et des travailleurs non syndiqués

Table des matières

1.	La définition selon la loi	p. 3
2.	Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique	p. 5
3.	Les droits des personnes salariées et les obligations des employeurs	p. 5
4.	Le recours pour les personnes non syndiquées	p. 6
5.	La crainte des représailles	p. 8
6.	Le recours pour les personnes syndiquées	p. 9
7.	Le recours pour les personnes non syndiquées de la fonction publique	p. 10
8.	Quelques conseils	p. 10
9.	Si le harcèlement vous rend malade	p. 11
10.	La syndicalisation	p. 14
	Répertoire de ressources	p. 15

Le harcèlement psychologique au travail

(Art. 81.18 à 81.20 et 123.6 à 123.16 de la Loi sur les normes du travail)

Au Québec, depuis le 1er juin 2004, de nouvelles normes ont instauré le droit des travailleuses et des travailleurs à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Ces normes s'appliquent à toutes les personnes salariées, syndiquées ou non, ainsi qu'à celles qui ont un statut de cadre supérieur. Le harcèlement peut provenir autant d'un supérieur hiérarchique que d'un collègue ou d'un tiers (client, fournisseur, usager, visiteur, etc.). Ces dispositions établissent:

- > une définition du harcèlement psychologique;
- > les droits des personnes salariées;
- > les obligations des employeurs;
- > une procédure de recours.

Attention! Si l'entreprise de votre employeur est de compétence fédérale - c'est-à-dire si vous travaillez dans une banque, une entreprise de radiodiffusion, télévision ou câblodistribution, une entreprise de transport aérien, un aéroport, une société de la Couronne fédérale telle la Société canadienne des postes, etc. - les recours légaux accessibles en cas de harcèlement psychologique ne sont pas les mêmes. Vous devrez vous tourner vers la *Loi canadienne sur les droits de la personne* qui détermine quels motifs de discrimination et de harcèlement sont interdits et vous devrez porter plainte à la *Commission canadienne des droits de la personne*. Le *Code Canadien du travail* prévoit également certaines mesures préventives en matière de santé et de sécurité au travail, dont le droit de refuser de travailler dans un lieu dangereux pour sa santé et sa sécurité. L'organisme chargé de faire appliquer cette loi est le *Développement des ressources humaines Canada, Secteur travail*. Vous pouvez cependant vous adresser à la *Commission de la santé et de la sécurité du travail* (CSST) pour obtenir des indemnités de remplacement de revenu en cas de lésion professionnelle.

Pour vérifier si votre employeur est de compétence fédérale ou provinciale, vous pouvez appeler *Développement des ressources humaines Canada, Programme du travail*.

1. La définition selon la LNT (ART 81.18)

La *Loi sur les normes du travail* (LNT) définit ainsi le harcèlement:

«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».

Le premier élément de cette définition est la conduite **vexatoire**. Qu'est-ce donc qu'une conduite vexatoire? C'est le fait d'abuser de son pouvoir pour maltraiter une personne, ou de blesser une personne dans son amour-propre, de la traiter d'une manière humiliante ou offensante. Cette conduite vexatoire doit se manifester par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes **répétés**. On reconnaît par cette notion de répétition que des événements peuvent sembler insignifiants ou anodins lorsqu'ils sont considérés isolément, mais qu'ils constituent du harcèlement lorsqu'ils sont considérés dans leur ensemble. Le harcèlement est un processus, très souvent constitué d'une succession d'attaques subtiles qui s'ajoutent les unes aux autres. C'est alors l'effet cumulatif qui est pris en compte. La loi reconnaît toutefois qu'**une seule conduite grave** peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique et si elle produit un **effet nocif continu** pour la personne salariée.

Les comportements, les paroles, les actes ou les gestes qui constituent la conduite vexatoire doivent être **hostiles ou non désirés**. La victime ne doit pas nécessairement avoir exprimé clairement son refus ou sa désapprobation face aux paroles, actes ou gestes. Mais il est utile de le faire, car dans certains cas, cela peut faire cesser le comportement reproché. Rappelons toutefois qu'il faut regarder les faits dans leur ensemble et que c'est donc à partir de l'ensemble de la situation que l'on devra pouvoir conclure que les gestes étaient hostiles ou non désirés par la victime.

De plus, la victime n'a pas à prouver que la personne qui la harcèle a l'intention de lui nuire ou de lui causer du tort. Ce qui importe, c'est **l'impact** de la conduite vexatoire sur la victime. Cette conduite doit avoir deux effets:

- > Elle doit d'abord **porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique**. Si on démontre qu'il y a eu harcèlement, on démontre généralement par le fait même qu'il y a eu atteinte à la dignité ou à l'intégrité. Lorsqu'une personne est isolée, ignorée, marginalisée, dévalorisée, dénigrée, elle est atteinte dans sa dignité. Cette situation peut aussi entraîner une atteinte à son intégrité psychologique ou physique.
- > Elle doit également entraîner, **pour la personne salariée**, un milieu de travail **néfaste**. Qu'est-ce qu'un milieu de travail néfaste? Il s'agit d'un milieu de travail nuisible, dommageable, qui crée du tort.

Attention! Il faut retenir qu'au niveau de l'impact de la conduite vexatoire, il n'est pas nécessaire de faire la preuve d'une atteinte à sa santé.

En résumé, les comportements, les paroles, les actes ou les gestes qui constituent la conduite vexatoire, doivent:

- > être répétés (une seule conduite grave peut cependant suffire si elle produit un effet nocif continu);
- > être hostiles ou non désirés;
- > porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique;
- > entraîner un milieu de travail néfaste pour la personne salariée.

Le harcèlement sexuel et les autres formes de harcèlement discriminatoire peuvent être considérés comme du harcèlement psychologique au sens de la *Loi sur les normes du travail*. Les personnes qui subissent ce type de harcèlement peuvent donc porter plainte à la *Commission des normes du travail* et à la *Commission des droits de la personne et de la jeunesse du Québec*.

2. Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique

Maintenant que nous avons vu ce que prévoit la loi en terme de définition, il importe de préciser **ce qui ne constitue pas du harcèlement**. Il ne faut pas confondre le harcèlement avec certaines situations pénibles qui peuvent survenir au travail, mais qui ne constituent pas pour autant du harcèlement au sens de la *Loi sur les normes du travail*.

Il faut par exemple distinguer entre le simple exercice des droits de gérance de l'employeur et le harcèlement psychologique. Juridiquement, l'employeur possède un pouvoir de surveillance, de supervision et de contrôle des lieux et de la qualité du travail. Ce pouvoir peut être important lorsque les circonstances le justifient, par exemple lorsqu'une personne est appelée à manipuler d'importantes sommes d'argent. L'employeur possède également un pouvoir disciplinaire qu'il peut exercer en cas de lacunes dans la qualité du travail, par exemple lorsque le rendement est insuffisant. L'employeur dispose enfin du pouvoir de décider de l'organisation du travail dans l'entreprise. Par exemple, il peut fixer seul les objectifs à atteindre, les rapports à produire, etc., et même modifier les tâches dans certains cas. Parfois, il exerce ses différents pouvoirs au moyen de directives écrites, mais il le fait le plus souvent verbalement.

Si certaines exigences de l'employeur apparaissent exagérées, ses décisions illogiques ou même néfastes pour l'entreprise, elles ne sont pas nécessairement interdites par nos lois. La surcharge de travail et les conditions stressantes qui en découlent ne constituent pas nécessairement du harcèlement psychologique.

Cela dit, dans certaines circonstances, l'employeur peut poser des gestes qui peuvent constituer du harcèlement psychologique selon les conditions énoncées plus haut, et cela à l'occasion de l'exercice de ses droits de gérance. L'employeur ne peut pas non plus user de ses pouvoirs de façon purement abusive ou à des fins détournées. Le *Code civil du Québec* interdit en effet de tels comportements. On ne peut pas non plus vous menacer de coups ou de blessures. Il s'agit ici de menaces de voies de fait punissables en vertu du *Code criminel*, à plus forte raison si on passe de la parole aux gestes. Enfin, si les exigences de l'employeur menacent votre santé et votre sécurité, qu'il s'agisse ou non de harcèlement psychologique, vous pourriez avoir des recours en vertu des lois en matière de santé et sécurité au travail auprès de la CSST.

3. Les droits des personnes salariées et les obligations des employeurs (ART. 81.19)

La loi stipule que « *tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique* ». Elle précise que « *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* ».

Le droit des personnes salariées à un milieu de travail exempt de harcèlement est clairement établi par la loi. Ce droit renvoie à deux obligations imposées à l'employeur : la première est rattachée à la prévention du harcèlement, la deuxième à la correction de la situation.

Au niveau de la prévention, l'employeur doit prendre les **moyens raisonnables** afin de prévenir le harcèlement. Cela signifie qu'un employeur peut avoir rempli ses obligations de prévention sans que cela garantisse qu'il n'y

aura jamais de harcèlement dans son milieu de travail. Les employeurs ont ici ce qu'on appelle une obligation de moyens et non une obligation de résultats. Ceci dit, l'employeur devra démontrer qu'il répond à ses obligations de moyens de manière satisfaisante, par exemple par l'adoption d'une politique anti-harcèlement (laquelle devra être complète, adéquatement appliquée et connue du personnel), par la formation de son personnel, par la mise en place d'un processus de plainte, etc.

Au niveau de la correction, l'employeur doit faire cesser le harcèlement, donc corriger la situation lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance. Toute personne peut informer l'employeur d'un problème de harcèlement; l'information ne doit pas nécessairement provenir de la victime. Par ailleurs, l'ignorance de l'employeur à l'égard d'une situation précise **ne le dégage pas pour autant de ses responsabilités**. En effet, son obligation de prévenir le harcèlement et d'assurer un milieu de travail sain devrait l'amener à mettre en place des mécanismes internes efficaces lui permettant, d'une part, d'être informé des situations de harcèlement existant dans son entreprise et, d'autre part, d'y remédier. Ces mécanismes doivent donc **être connus** du personnel de l'entreprise. L'employeur est responsable du comportement des personnes qui sont à son emploi et il est également tenu de protéger ses travailleuses et travailleurs des comportements harcelants de tiers (fournisseurs, clients, usagers, visiteurs, etc.).

4. Le recours pour les personnes non syndiquées (ART. 123.6 à 123.16)

Le dépôt de la plainte

Toute personne salariée qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique peut adresser, par écrit, une plainte à la *Commission des normes du travail* (CNT). Les personnes ayant un statut de cadre supérieur sont également protégées.

La plainte relative à une conduite de harcèlement doit être déposée dans les **90 jours** de la dernière manifestation de cette conduite. Une certaine vigilance s'impose à l'égard de ce délai de 90 jours. En effet, il est possible que la CNT vous incite, selon les circonstances, à utiliser le mécanisme de règlement interne prévu dans l'entreprise, si toutefois il en existe un. Sachez que l'utilisation de ces mécanismes de règlement, qui peuvent donner de bons résultats, ne vous empêche pas de déposer une plainte à la CNT. Si vous décidez de n'utiliser en premier lieu que la procédure interne de l'entreprise, assurez-vous que cela n'aura pas pour conséquence de vous faire perdre le recours prévu à la *Loi sur les normes du travail* pour la simple raison que le délai de 90 jours est dépassé.

L'enquête

Suite à la réception d'une plainte, la CNT doit faire enquête avec diligence. À cette fin, une ou un enquêteur de la Commission procède à des entrevues avec les personnes concernées par la plainte, c'est-à-dire celle qui a porté plainte, celle qui est présumée responsable du harcèlement, l'employeur, les témoins, etc. L'enquête vise à déterminer s'il y a présence de harcèlement et à examiner les moyens pris par l'employeur pour prévenir le harcèlement et pour le faire cesser.

Suite à cette enquête, si la CNT arrive à la conclusion que la plainte est non fondée, frivole, ou faite de mauvaise foi, elle refusera d'y donner suite. Si c'est le cas, vous avez deux alternatives. Vous pouvez d'abord, dans les **30 jours** suivant la réception de la décision de la CNT, faire une **demande de révision par écrit**. La CNT bénéficie alors à son tour de 30 jours pour donner un deuxième avis. Si elle maintient sa décision de ne pas donner suite à votre plainte, vous pouvez quand même vous adresser à la *Commission des relations du travail* (CRT) mais sans l'appui de la CNT, donc sans les services gratuits d'un avocat ou d'une avocate. Dans ce cas, il faut demander à la CNT, **par écrit et dans les 30 jours**, de déférer (transférer) votre plainte à la CRT.

La deuxième alternative consiste à demander que votre plainte soit déferée à la CRT immédiatement après le premier refus de la CNT, puisque l'étape de la révision à la CNT n'est pas obligatoire.

La médiation

En tout temps au cours de l'enquête de la CNT, il est possible d'entreprendre une médiation avec une personne nommée par le ministre du Travail, si les deux parties sont d'accord. La personne salariée dont le lien d'emploi n'est pas rompu est réputée au travail durant les séances de médiation, ce qui veut dire qu'elle est alors rémunérée.

Un avocat ou une avocate de la CNT peut vous assister et vous conseiller pendant la médiation, si vous en faites la demande. Il ne faut pas hésiter à faire cette demande, car dans certains cas, se retrouver face à la personne qui exerce le harcèlement peut s'avérer éprouvant. Le support et les conseils d'une personne qui parle en votre nom peut faciliter la démarche et la rendre moins exigeante émotivement. Cependant, il est pertinent d'évaluer s'il est préférable d'attendre que la CNT ait complété son enquête **avant** de procéder à une médiation.

L'audience à la *Commission des relations du travail*

Si les parties ne sont parvenues à aucune entente à la fin de l'enquête et si la CNT accepte de donner suite à votre plainte, elle la défère à la *Commission des relations du travail*. Une avocate ou un avocat de la CNT sera alors présent pour vous représenter.

Rappelez-vous toutefois que si vous avez décidé d'aller devant la *Commission des relations de travail* malgré la décision de la CNT de ne pas donner suite à votre plainte, vous n'aurez pas droit aux services gratuits d'un avocat ou d'une avocate de la CNT. Vous devrez assumer votre défense vous-même, ou payer les services d'une avocate ou d'un avocat de pratique privée.

Après avoir entendu la cause, si la *Commission des relations du travail* juge que vous avez été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur n'a pas respecté toutes ses obligations (c'est-à-dire avoir pris les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement et pour le faire cesser), elle peut rendre, en vertu de l'article 123.15, **toute décision qui lui paraît juste et raisonnable**, compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire, comme **par exemple**:

- 1- Ordonner votre réintégration dans votre emploi;
- 2- Ordonner à l'employeur de vous payer 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 vous verser des dommages et intérêts punitifs et moraux;
- 5- Ordonner à l'employeur de vous verser une indemnité pour perte d'emploi;
- 6- Ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique requis s'il y a lieu, pour une période raisonnable qu'elle détermine;
- 7- Ordonner la modification de votre dossier disciplinaire.

L'article 123.16 de la loi vient préciser que:

« 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 ».

Donc, si vous avez déposé une réclamation à la CSST et que cette dernière n'a pas encore rendue une décision, la CRT **pourrait estimer** probable que le harcèlement que vous subissez a entraîné une lésion professionnelle. Dans ce cas, la CRT ne pourra pas ordonner à l'employeur de vous verser un montant d'argent pour salaire perdu, dommages et intérêts punitifs et moraux, ou soutien psychologique, **tant que la CSST n'aura pas rendu sa décision**. Si la CSST évalue finalement que vous n'avez pas souffert d'une lésion professionnelle, la CRT retrouvera tous ses pouvoirs.

Si, à l'inverse, la CSST évalue que votre maladie était reliée au travail et que vous avez donc souffert d'une lésion professionnelle durant une certaine période, c'est elle qui vous versera des indemnités de remplacement du revenu **pour cette période**. Elle pourra aussi payer les frais de soutien psychologique, mais elle ne paiera pas de dommages et intérêts punitifs ou moraux. La CRT pourra quant à elle ordonner le versement d'argent pour salaire perdu, dommages et intérêts punitifs et moraux, ou soutien psychologique, **pour toutes les périodes durant lesquelles vous n'étiez pas victime d'une lésion professionnelle**. N'hésitez pas à contacter rapidement *Au bas de l'échelle* pour plus d'information à ce sujet.

5. La crainte des représailles

Les personnes non syndiquées hésitent souvent à porter plainte, par crainte des représailles. Sachez que la *Loi sur les normes du travail* (LNT) **vous protège** contre le congédiement, la suspension, le déplacement, les mesures discriminatoires, les représailles ou toute autre sanction que l'employeur pourrait exercer contre vous :

- > parce que vous avez demandé que votre droit à un milieu de travail exempt de harcèlement soit respecté ou que votre employeur remplisse ses obligations à cet égard;
- > parce qu'une enquête est menée par la *Commission des normes du travail* (CNT) dans votre milieu de travail;
- > parce que vous avez fourni des renseignements à la CNT ou que vous avez témoigné dans une poursuite contre l'employeur, menée en vertu de la LNT.

Si vous êtes victime d'une sanction de la part de votre employeur pour un de ces motifs, vous pouvez déposer une plainte contre une pratique interdite à la CNT. Contactez *Au bas de l'échelle* pour en savoir plus.

6. Le recours pour les personnes syndiquées (ART. 81.20)

Les personnes syndiquées sont couvertes par les dispositions de la loi en matière de harcèlement, puisque ces dispositions sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective. La procédure de recours qui doit alors être suivie est toutefois celle prévue à la convention collective, soit la procédure de grief et d'arbitrage, sous la juridiction de l'arbitre de grief. Les personnes qui sont couvertes par une convention collective mais qui n'ont pas le droit de grief peuvent se prévaloir du recours prévu à la *Loi sur les normes du travail* et déposer une plainte à la *Commission des normes du travail*. Notez que certains syndicats pourraient accepter de les défendre quand même.

Le délai pour porter plainte ne peut être inférieur à **90 jours** de la dernière manifestation de harcèlement, mais une convention pourrait prévoir un délai plus long. En tout temps avant que le dossier soit entre les mains de l'arbitre de grief, une demande **conjointe** des parties peut être présentée au ministre du Travail en vue de nommer une personne qui entreprendra une médiation. S'il n'y a pas d'entente entre les parties, l'arbitre entendra la cause et rendra une décision. Il dispose à cet égard des mêmes pouvoirs que ceux attribués à la *Commission des relations du travail* pour ce type de plainte (ART. 123.15 et 123.16 de la LNT).

Vérifiez s'il existe dans votre entreprise un mécanisme interne visant à traiter les plaintes de harcèlement et vérifiez aussi si vous devez épuiser les recours internes avant de déposer un grief. Il pourrait être difficile d'affirmer que l'employeur n'a pas rempli ses obligations si vous n'avez pas utilisé la voie de la procédure interne, car l'obligation qui est faite à l'employeur de faire cesser le harcèlement repose sur le fait que ce harcèlement a été porté à sa connaissance. Vous devez toutefois user de prudence et vous assurer que l'utilisation de la procédure interne n'aura pas pour conséquence de vous faire perdre votre droit de grief pour la simple raison que le délai est dépassé. Si vous êtes sur le point de dépasser le délai de 90 jours et que la procédure interne n'est pas terminée, n'hésitez pas à déposer un grief.

Sachez également que les personnes qui se croient victimes de harcèlement et qui s'estiment mal représentées par leur syndicat peuvent porter plainte en vertu du *Code du travail du Québec*. Contactez *Au bas de l'échelle* pour en savoir plus.

7. Le recours pour les personnes non syndiquées de la fonction publique

Les personnes employées par la fonction publique qui ne sont **pas** régies par une convention collective, ainsi que les membres et les personnes qui dirigent des organismes gouvernementaux, doivent exercer leur recours devant la *Commission de la fonction publique*, selon les règles de procédures établies par la *Loi sur la fonction publique*. La *Commission de la fonction publique* dispose des pouvoirs attribués à la *Commission des relations du travail* pour ce type de plainte (ART 123.15 et 123.16 de la LNT).

8. Quelques conseils

En premier lieu, réagissez au harcèlement. La situation ne s'améliorera pas nécessairement du fait que vous adoptez une attitude passive! En l'absence de toute désapprobation, il y a en effet un risque élevé que la personne harcelante soit encouragée dans ses comportements et que ceux-ci aillent en s'aggravant. Plus tôt vous réagirez, meilleures seront vos chances de renverser la vapeur. Vous devriez le faire de façon brève et polie, en vous limitant à exprimer calmement mais clairement le fait que ces paroles ou gestes ne sont pas désirés et qu'ils vous semblent inappropriés dans les circonstances. Évitez toute menace, toute injure ou tout propos choc qui pourrait vous être reproché ou être interprété comme un manque de respect envers un supérieur, un manque de loyauté envers l'entreprise ou une exagération des faits.

Si la situation ne s'améliore pas, utilisez les mécanismes internes, ce qui aura pour effet d'informer l'employeur de la situation. Plus vite il sera mis au courant, plus vite il pourra intervenir. Par ailleurs, n'oubliez pas que l'obligation qui est faite à l'employeur de faire cesser le harcèlement repose sur le fait que ce harcèlement a été porté à sa connaissance. N'oubliez pas non plus que s'il existe, dans l'entreprise pour laquelle vous travaillez, un mécanisme interne qui prévoit une démarche à suivre en cas de harcèlement, la *Commission des normes du travail* (CNT) (ou votre syndicat si votre emploi est syndiqué) vous invitera probablement à y avoir recours, dans la mesure du possible.

Attention! Comme nous l'avons expliqué plus haut, ces mécanismes de règlement peuvent donner de bons résultats, mais si ce n'était pas le cas, il faut vous assurer que leur utilisation n'aura pas pour conséquence de faire perdre votre recours pour la simple raison que le délai de 90 jours est dépassé. Le fait de recourir au mécanisme interne prévu dans votre entreprise ne vous empêche d'ailleurs pas de déposer une plainte à la CNT (ou un grief si votre emploi est syndiqué), plainte qui peut être retirée en tout temps. **S'il n'y a pas de mécanisme interne** dans votre entreprise, portez plainte rapidement à la CNT ou déposez un grief si votre emploi est syndiqué.

Trouvez du support. Ce support peut venir de la famille, de l'entourage, de collègues de travail ou de ressources professionnelles, comme des psychologues ou des travailleurs et travailleuses sociales, par exemple. Parler de ce que l'on vit peut nous libérer de certaines tensions ou frustrations et être d'un grand réconfort. De plus, cela peut permettre de vérifier la justesse de nos perceptions et de trouver des solutions qu'on n'aurait pas envisagées. Si vous en parlez à des collègues, évitez toutefois les propos qui pourraient être assimilés à une atteinte à la réputation de la personne qui exerce du harcèlement contre vous.

Conservez des preuves. Inscrivez le plus tôt possible dans un carnet que vous garderez en lieu sûr : la date, le lieu, l'heure et la teneur précise des paroles ou gestes de la personne harcelante et les vôtres. De bonnes notes prises rapidement par écrit (le jour même si possible) seront nettement plus précises, fiables et crédibles que de vagues souvenirs si vous devez plus tard exercer des recours devant la *Commission des relations du travail*. Conservez des preuves de toutes vos démarches et des copies de tous les documents pertinents. Notez aussi le nom et les coordonnées **des témoins**, s'il y en a. Évitez toutefois de mentionner leur existence à la personne qui vous harcèle, pour ne pas que ces témoins soient également mis sous pression ou victimes de représailles.

N'oubliez pas de vérifier si d'autres collègues de travail sont victimes de situations de harcèlement (c'est fréquemment le cas). Prenez en note leurs noms et leurs coordonnées. Voyez si ces personnes sont prêtes à porter plainte et à agir pour que les choses changent. Si la personne qui vous harcèle est votre supérieur immédiat ou votre employeur et qu'elle vous convoque à une rencontre, vous devriez apporter un carnet et prendre en note tous ses propos. Au besoin, expliquez-lui que vous agissez ainsi pour ne rien perdre de ses instructions!

Certaines personnes choisissent d'enregistrer les propos de la personne qui les harcèle: sachez qu'il y a cependant des risques à agir ainsi. Tout d'abord, il faut être très discret, car si la personne qui vous harcèle est votre employeur et qu'elle apprend que vous l'avez enregistrée ou qu'elle vous surprend en train de le faire, elle pourrait vous congédier. Avant de prendre ce risque, vous devriez vérifier auprès d'une avocate ou d'un avocat spécialisé en droit du travail si un enregistrement est pertinent dans votre situation.

Évitez de démissionner. En effet, si vous le faites, votre employeur n'aura pas à vous donner un préavis ou une indemnité monétaire équivalente et vous risquez de perdre certains recours, à moins que cette démission ne soit assimilable à un congédiement déguisé. Vous risquez aussi de perdre votre droit à des prestations d'assurance-emploi (assurance-chômage). Il vaudrait donc mieux vous informer sur vos droits avant de remettre votre démission. Si vous avez déjà démissionné, contactez rapidement *Au bas de l'échelle* et un groupe d'aide en matière d'assurance-emploi.

Vérifiez vos droits en matière de santé et de sécurité au travail: la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) oblige l'employeur à prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique des personnes à son emploi (ART. 51 LSST). Vous pourriez donc demander l'intervention de la CSST si vous êtes victime de harcèlement psychologique. En principe, la CSST devrait alors envoyer une personne pour inspecter les lieux du travail. Même s'il se peut que la CSST ne donne pas suite à votre demande, cette demande peut être utile pour démontrer que vous avez fait des démarches pour faire cesser le harcèlement.

9. Si le harcèlement vous rend malade

Il va sans dire que si vous êtes l'objet de paroles ou de gestes blessants et répétitifs au travail, cela peut avoir des répercussions néfastes sur votre état de santé physique et mentale. Si le harcèlement vous rend malade, n'hésitez pas à consulter rapidement votre médecin. La *Loi sur les normes du travail* protège le lien d'emploi des travailleuses et travailleurs pendant une absence pour maladie ou accident qui ne dépasse pas 26 semaines sur une période de 12 mois.

Vous pouvez aussi faire une réclamation à la CSST pour une absence due à une lésion professionnelle. Comme nous l'avons vu plus haut, le dépôt d'une réclamation à la CSST pourrait cependant avoir un impact sur les pouvoirs de la *Commission des relations du travail* d'ordonner, **pour cette même période**, le versement d'argent pour salaire perdu, dommages et intérêts punitifs et moraux, ou soutien psychologique. Par contre, si la décision de la CSST est positive, vous pourrez profiter de tous les avantages offerts en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*. Pour en savoir plus, voir plus loin la section « *Les indemnités de la CSST* ».

Le retour progressif

La *Loi sur les normes du travail* ne prévoit pas le droit au retour progressif suite à une absence pour maladie, contrairement à la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) qui prévoit une telle possibilité. Si vous ne recevez pas d'indemnités de la CSST et que le retour progressif prescrit par votre médecin est refusé par l'employeur, vous pouvez déposer une plainte à la *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse* (CDPDJ) pour discrimination selon le motif « handicap ». Si votre plainte est accueillie, l'employeur aura « une obligation d'accommodements raisonnables ». En raison de cette obligation, il devra prendre les mesures nécessaires à votre réintégration en emploi (modification et partage des tâches, modification de l'horaire, y compris le travail à temps partiel) à moins que votre handicap ne vous rende inapte à accomplir les tâches requises par l'emploi ou que cela ne lui cause une contrainte excessive. Ce sera à lui de le prouver. Sachez cependant que si vous rejetez une proposition qui serait raisonnable compte tenu de toutes les circonstances, la CDPDJ pourrait considérer que l'employeur s'est acquitté de son obligation.

Les indemnités de remplacement du revenu

La *Loi sur les normes du travail* n'oblige pas votre employeur à vous verser du salaire pendant votre absence du travail pour cause de maladie ou d'accident. Cependant, il existe trois autres sources possibles de revenu : les prestations d'assurance-emploi (assurance-chômage), les assurances collectives et les indemnités de la CSST.

a) Les prestations d'assurance-emploi (assurance-chômage)

La *Loi sur l'assurance-emploi* offre des prestations de maladie de 15 semaines aux personnes qui ne peuvent pas travailler pour cause de maladie, blessure ou mise en quarantaine. Cette période est précédée de deux semaines de carence. Pour avoir droit à ces prestations, vous devrez avoir accumulé 600 heures de travail assurables pendant la période de référence, c'est à dire généralement les 52 dernières semaines. Notez que vous n'avez pas besoin de quitter votre emploi ou de subir un congédiement pour y avoir droit. Le taux de prestations équivaut généralement à 55 % de votre salaire mais peut augmenter exceptionnellement si vous avez un très bas revenu et des enfants à charge. Il peut également se situer plus bas si votre salaire dépasse le maximum assurable.

Un certificat médical attestant de votre incapacité de travailler est souvent essentiel à l'obtention de prestations. Cependant, celles-ci seront différentes (prestations de maladie ou régulières) selon le libellé de votre certificat. Une attestation de votre incapacité à occuper **cet emploi en particulier** pourrait vous donner droit à des prestations

régulières alors qu'une incapacité à occuper **tout emploi** pendant un certain temps pourrait vous donner droit à des prestations de maladie. Contactez un groupe d'aide en matière d'assurance-emploi afin d'en savoir plus et n'agissez pas avant d'avoir toutes les informations.

b) Les assurances collectives

Si vous avez adhéré à un régime d'assurance collective offert dans votre entreprise, vous pourriez avoir droit à des indemnités (si votre régime inclut une assurance invalidité ou une assurance salaire) et à des services médicaux (consultation de professionnels de la santé, etc.). Vérifiez bien vos papiers d'assurance pour connaître l'étendue de vos droits et les conditions à respecter.

Il arrive souvent que les prestations d'assurance invalidité ou d'assurance salaire ne soient offertes qu'après un certain délai fixé dans votre police d'assurances. Vous aurez peut-être droit entre-temps aux prestations de maladie de l'assurance-emploi.

Si votre régime inclut une telle assurance invalidité ou assurance salaire, vous vous retrouverez peut-être pris en « sandwich ». En effet, l'employeur pourrait insister fortement pour que vous fassiez une réclamation à la compagnie d'assurances plutôt qu'à la CSST, et la compagnie d'assurances pourrait « exiger » que vous fassiez une réclamation à la CSST. Si après une consultation auprès d'une avocate ou d'un avocat spécialisé sur la CSST et la LNT, vous décidez de déposer une réclamation à la CSST, vous devriez pouvoir profiter des bénéfices de votre assurance en attendant que votre dossier soit réglé à la CSST. Vous en aurez d'autant plus besoin si la CSST refuse de vous indemniser. Si la CSST accepte finalement votre réclamation, vous devrez rembourser la compagnie d'assurance pour les prestations versées car vous n'aurez évidemment pas droit à une double indemnité.

c) Les indemnités de la CSST

Si votre médecin voit un lien entre vos problèmes de santé et votre situation au travail (harcèlement de l'employeur ou de collègues de travail, surmenage au travail, etc.), la CSST pourrait reconnaître qu'il s'agit d'une **lésion professionnelle** (c'est-à-dire un accident de travail ou une maladie professionnelle) au sens de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*. Parlez-en dès votre première rencontre avec votre médecin, car vous pourriez alors profiter d'avantages importants, entre autres :

- > un droit à des indemnités de remplacement du revenu souvent supérieures à ce que les autres régimes peuvent vous offrir (assurances collectives ou assurance-emploi), soit 90 % du salaire net, et ce, jusqu'à ce que vous soyez de nouveau apte au travail;
- > l'accès à des services professionnels gratuits;
- > des mesures de réintégration en emploi, dont la possibilité d'un retour progressif;
- > une protection légale contre d'éventuelles représailles patronales;
- > le droit à la réadaptation professionnelle.

Si vous n'avez pas de médecin traitant, ou si votre médecin traitant n'est pas familier avec les maladies du travail, les syndromes de dépression ou les démarches auprès de la CSST, n'hésitez pas à contacter votre *Centre local de services communautaires* (CLSC) ou un groupe d'appui en matière de santé et de sécurité du travail pour qu'on vous réfère à un médecin qui s'y connaît. C'est très important! Vous devrez d'abord fournir à votre employeur une copie de l'attestation médicale de votre médecin recommandant un arrêt de travail et indiquant que votre état est dû au travail. Même avec une telle attestation, il peut être difficile de faire reconnaître par la CSST que votre maladie (dépression, anxiété situationnelle, etc.) constitue une lésion professionnelle. En effet, l'accès aux indemnités de la CSST pour les personnes victimes de lésions psychiques ou psychologiques (problèmes de santé mentale) liées au travail est particulièrement difficile. Les réclamations sont souvent refusées au premier niveau. Il faut donc souvent contester ce premier refus et ce, dans un délai très court. Nous vous conseillons vivement d'aller chercher de l'aide auprès d'une avocate ou d'un avocat ou d'un organisme spécialisé. Notez qu'il ne s'agit pas ici de prouver que vous avez subi du harcèlement psychologique ou que l'employeur est fautif, mais plutôt que la maladie est liée au travail et qu'elle répond à la définition de «lésion professionnelle». Vous avez six mois pour déposer votre réclamation à la CSST à partir du moment où vous êtes malade.

Attention! Une réclamation à la CSST peut avoir une incidence négative sur l'exercice du recours contre le harcèlement psychologique de la *Loi sur les normes du travail*. Il serait donc sage d'obtenir une évaluation juridique de votre dossier avant même de déposer une réclamation à la CSST.

10. La syndicalisation

Pour obtenir le respect quand on a un employeur abusif, pour avoir son mot à dire quand l'organisation du travail est inadéquate ou pour avoir une meilleure protection contre les congédiements abusifs, le meilleur moyen est encore de former un syndicat. En vous donnant un syndicat, vous vous assurez ainsi d'avoir un intermédiaire entre vous et votre employeur. De plus, vous vous donnez un meilleur pouvoir de négociation. L'efficacité du syndicat dépend cependant de ses membres et du rapport de force que le syndicat pourra créer face à l'employeur.

Il est parfois possible de se syndiquer lorsqu'on travaille dans une petite entreprise, bien que le niveau de difficulté soit alors plus grand. Si vous songez à vous syndiquer, prenez conseil auprès de la centrale syndicale de votre choix. On vous expliquera les démarches que cela implique et les précautions à prendre. Agissez **très discrètement**, car vous ne bénéficierez pas nécessairement à ce stade d'une protection légale en cas de congédiement fondé sur vos activités syndicales.

Répertoire de ressources

Normes du travail

GROUPES D'APPUI

Association des aides familiales du Québec

(514) 272-2670

Au bas de l'échelle

(514) 270-7878

Comité d'action des non-syndiqué-e-s de Trois-Rivières (CANOS)

(819) 373-2332

Droits et information relatifs à l'emploi (DIRE)

(418) 522-9935

ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

Commission des normes du travail (CNT)

(514) 873-7061 Sans frais: 1 (800) 265-1414

Commission des relations du travail (CRT)

(514) 873-2723

(418) 643-3208

Tribunal du travail

(514) 873-3652

ENTREPRISES SOUS COMPÉTENCE FÉDÉRALE

Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Direction travail (DRHC)

(514) 283-2214 Sans frais: 1 (800) 954-2633

Syndicats et syndicalisation

PRINCIPALES CENTRALES SYNDICALES AU QUÉBEC

Centrale des syndicats démocratiques (CSD)

(514) 899-1070

Confédération des syndicats nationaux (CSN)

(514) 598-2121

Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

(514) 356-8888

Fédération des travailleuses et travailleurs du Québec (FTQ)

(514) 383-8000

Santé et sécurité au travail

GROUPES D'APPUI

Union des travailleurs et des travailleuses accidenté-e-s de Montréal (UTTAM)

(514) 527-3661

Centre d'aide aux travailleurs et travailleuses accidentés de Montréal (CATTAM)

(514) 529-7942

Fondation pour l'aide aux travailleuses et aux travailleurs accidentés (FATA)

(514) 271-0901

Équi-travail (burn-out)

Québec: (418) 529-0181

ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)

(514) 873-3990

Droits et libertés de la personne

GROUPES D'APPUI

Action travail des femmes

(514) 768-7233

Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail

(514) 526-0789

Ligue des droits et libertés

(514) 849-7717

ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

Commission des droits de la personne et de la jeunesse

(514) 873-5146 Sans frais: 1 (800) 361-6477

Commission canadienne des droits de la personne

(514) 283-5218 Sans frais : 1 (800) 999-6899

Problèmes avec un organisme gouvernemental provincial

Protecteur du citoyen

(514) 873-2032

Sans frais : 1 (800) 361-5804

(418) 643-2688

Sans frais : 1 (800) 463-5070

Chômage et assurance-emploi

GROUPES D'APPUI

Mouvement Action-Chômage de Montréal (MAC)

(514) 271-4099

Comité chômage de Montréal

(514) 933-5915

Comité chômage de l'Est

(514) 521-3283

ORGANISME GOUVERNEMENTAL

Développement des ressources humaines Canada, Programme du travail (DRHC)

(514) 283-2214

Sans frais: 1 (800) 954-2633

Autres ressources utiles

RENSEIGNEMENTS SUR LES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

Communication-Québec

Montréal: (514) 873-2111

Sans frais: 1 (800) 363-1363

RENSEIGNEMENTS SUR LES GROUPES D'APPUI DE LA RÉGION DE MONTRÉAL

Centre de référence du Grand Montréal

(514) 527-1375