

**Harcèlement psychologique
et violence en milieu de travail
État de situation et précision des rôles des
intervenantes et intervenants syndicaux**

25 avril 2005

Document préparé par le comité de santé et sécurité au travail

Responsable du comité : Colette Leguerrier, 1^{re} vice-présidente

Membres du comité : Chantal Corbin, Sûreté du Québec
Jean-Yves Héroux, CSST
Yvon Papin, CSST
Patricia Riel, CSST

Collaboration : Pierre Riopel, conseiller en relations du travail
Guy Mercier, conseiller en relations du travail
Pauline Gagnard, conseillère en relations du travail

Rédaction et conception : Michel Forget, conseiller en santé et sécurité
Gisèle Bédard, conseillère en relations du travail

Avril 2005

TABLE DES MATIÈRES

1.	SOMMAIRE	2
2.	INTRODUCTION	3
3.	QUELQUES RAPPELS	4
3.1	L'adoption par le SCT de la politique sur la santé des personnes au travail et les politiques ministérielles concernant le harcèlement psychologique et la violence en milieu de travail	4
	La politique pour contrer le harcèlement sexuel	4
	Le Groupe de travail mixte sur la violence au travail	5
	La politique concernant la santé des personnes au travail.....	6
	Les conséquences de la décentralisation	7
3.2	La Loi sur les normes du travail (LNT)	7
	La définition du harcèlement psychologique.....	8
	Les obligations de l'employeur.....	8
	Le processus de traitement des plaintes	9
	Les recours de la travailleuse et du travailleur syndiqué	10
	Les dédommagements des victimes et l'article 123.15 de la LNT	10
	L'harmonisation avec la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP).....	11
4.	LES POLITIQUES MINISTERIELLES ET LE CUMUL DES RECOURS	12
	Les politiques ministérielles	12
	Les difficultés soulevées par l'application des politiques ministérielles.....	12
	La légalité des politiques ministérielles qui proscrivent le cumul des recours.....	14
5.	LES RESPONSABILITÉS ET LE RÔLE DES INTERVENANTES ET INTERVENANTS SYNDICAUX	16
	La déléguée ou le délégué syndical.....	16
	La représentante ou le représentant du SPGQ à un comité de santé et sécurité du travail.....	18
	La conseillère ou le conseiller en relations du travail	19
	La conseillère ou le conseiller en santé et sécurité du travail	20
	Le SPGQ.....	21

1. Sommaire

Les nouvelles dispositions sur le harcèlement psychologique entrées en vigueur le 1^{er} juin 2004 et l'adoption par plusieurs ministères et organismes de la fonction publique de politiques ministérielles portant sur la prévention et le traitement des plaintes de harcèlement et de violence au travail modifient, de façon significative, le champ des relations du travail.

De nouvelles procédures administratives sont implantées. Des recours nouveaux sont introduits. À cet égard, l'irritant majeur était et demeure les clauses d'exclusion des doubles recours introduites par l'employeur dans les politiques ministérielles de traitement des plaintes de harcèlement et de violence au travail.

Le présent texte résume les principales modifications législatives et administratives en vigueur et précise le rôle des intervenantes et intervenants syndicaux concernant ces nouvelles dispositions.

2. Introduction

L'entrée en vigueur des nouvelles dispositions concernant le harcèlement psychologique introduites par le projet de loi 143 et l'adoption par plusieurs ministères et organismes de politiques ministérielles concernant la prévention et le traitement des plaintes pour harcèlement et violence en milieu de travail ne sont pas sans créer un certain questionnement concernant le rôle des déléguées et délégués syndicaux ainsi que celui des intervenantes et intervenants en santé et sécurité du travail.

Le but du présent texte est de répondre à certaines questions qui se posent à ce sujet. Les orientations proposées se situent dans la continuité du document intitulé « Cadre de référence syndicale concernant l'élaboration de politiques ministérielles de prévention et de traitement du harcèlement et de la violence en milieu de travail » qui a déjà été **déposé et adopté** au Conseil syndical (CS030925-269).

3. Quelques rappels

Bien qu'ils traitent des mêmes sujets, le projet de loi 143 et les politiques ministérielles sont issus de deux démarches différentes qui, dans un cas comme dans l'autre, affectent les relations du travail et définissent des recours pour les personnes victimes de harcèlement psychologique ou de violence en milieu de travail.

Alors que la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives* relève d'une initiative du législateur et s'applique à tous les milieux de travail du Québec, les politiques ministérielles concernant le harcèlement psychologique et la violence en milieu de travail proviennent, quant à elles, d'une initiative du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) et elles n'ont de portée que dans les ministères et les organismes (une vingtaine à ce jour) où elles sont adoptées. Avant d'aborder les dispositions de la Loi sur les normes du travail concernant le harcèlement psychologique, voyons d'abord ce qu'il en est des politiques ministérielles sur le harcèlement et la violence.

3.1 L'adoption par le SCT de la politique sur la santé des personnes au travail et les politiques ministérielles concernant le harcèlement psychologique et la violence en milieu de travail

La politique pour contrer le harcèlement sexuel

Un peu d'histoire ! Au début des années 1990, à la suite de demandes syndicales, le Conseil du trésor instaurait la « Politique pour contrer le harcèlement sexuel et le harcèlement selon les motifs de la Charte des droits et libertés de la personne ». Chaque ministère et organisme avait le mandat d'appliquer cette politique qui était la même pour tous.

À ce moment, on parlait peu de harcèlement psychologique, mais surtout de violence en milieu de travail et il était d'usage de distinguer deux types de violence : celle qui se manifestait dans les rapports avec la clientèle et celle qui se manifestait à l'interne au niveau des relations du travail.

Si, dans ses discussions avec les organisations syndicales, l'employeur affichait une certaine ouverture pour discuter du premier type de violence, il avait, et c'est le moins que l'on puisse dire, beaucoup de réserve à aborder le second type de manifestation de violence.

Au tournant des années 1994-1995, l'employeur et les associations syndicales conviennent de discuter du premier type de violence dans le cadre de la santé et de la sécurité au travail. À ce moment, l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail (l'APSSAP), secteur Administration provinciale, reçoit le mandat d'élaborer un programme de formation et d'intervention sur cette question.

Le Groupe de travail mixte sur la violence au travail

Quant au deuxième type de violence, ce n'est qu'en **1997** que les membres des syndicats qui siègent au conseil d'administration de l'APSSAP demandent que le Conseil du trésor se dote, pour l'ensemble de la fonction publique, d'une politique concernant la violence sous toutes ses formes (interne et externe).

Un groupe de travail composé de personnes représentant les divers syndicats et le Secrétariat du Conseil du trésor a alors été mis sur pied.

Le 26 novembre **1998**, dans la foulée de la signature de l'avant-dernière convention collective, démarraient les travaux du Groupe de travail mixte sur la violence au travail.

Son mandat était d'étudier les manifestations de harcèlement et de violence dans le but de faire des recommandations à l'employeur en ce qui a trait aux mesures et politiques à mettre en place pour prévenir et intervenir lorsque surviennent de telles manifestations tant à l'interne qu'à l'externe.

Le Groupe de travail était composé de cinq représentantes et représentants de l'employeur issus du SCT et autant issus des organisations syndicales.

Le **22 mars 2000**, la reconduction des travaux du Groupe de travail fut confirmée par la lettre d'entente numéro 8 annexée à la dernière convention collective de travail des professionnelles et professionnels du SPGQ de la fonction publique.

Selon le libellé de la lettre d'entente, il était prévu qu'au terme des travaux du Groupe de travail mixte sur la violence au travail, ce dernier déposerait son rapport au SCT, lequel verrait à formuler ses recommandations en vue de l'adoption par le SCT, dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivants, d'une politique-cadre incluant le sujet de la violence au travail.

À cette époque, les syndicats mettaient beaucoup d'espoir quant à l'adoption d'une politique gouvernementale cadre concernant le harcèlement et la violence au travail.

Cette politique devait s'appliquer dans les différents ministères et organismes de la fonction publique et couvrir toutes les manifestations de harcèlement et de violence.

Le **10 novembre 2000**, les membres du Groupe de travail se réunissaient pour adopter la version définitive du rapport qu'ils comptaient déposer au SCT. N'eussent été les divergences de point de vue sur la question des doubles

recours¹, les parties en présence étaient sur le point de ratifier les recommandations, les orientations et les définitions contenues dans le rapport.

Comme les représentantes et représentants de l'employeur refusaient d'avaliser la possibilité que les employées et employés qui portent plainte pour harcèlement ou violence puissent aussi exercer d'autres recours, le rapport du Groupe de travail n'a pas été ratifié.

Par la suite et en vain, le Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (SPGQ) a fait des démarches auprès des porte-parole du SCT pour relancer le dossier et tenter d'en arriver à une entente.

La politique concernant la santé des personnes au travail

Le **19 juin 2001**, sept mois après la fin des travaux du Groupe de travail mixte sur la violence au travail, et ce, sans consultations ni échanges avec les syndicats de la fonction publique, le Conseil du trésor adoptait et rendait public son CT 196633 intitulé la « Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise ». Cette politique s'applique aux ministères et organismes dont le personnel est nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique.

Par cette politique, le Conseil du trésor reconnaît la responsabilité de l'employeur d'intervenir au regard de la santé physique et psychologique de ses employées et employés ainsi qu'au regard des manifestations de harcèlement et de violence au travail. Qui plus est, et conformément à un nouveau cadre de gestion qui l'accompagne, la politique fixe des obligations de résultat aux sous-ministres et dirigeantes et dirigeants d'organismes, tout en leur laissant le soin d'adopter et d'élaborer localement leur politique et leurs procédures de prévention et de traitement des plaintes en ce qui a trait aux situations de harcèlement et de violence.

Pour aider les dirigeantes et dirigeants d'organismes à s'acquitter des responsabilités que la politique leur confie, le SCT met alors à leur disposition des guides et différents outils de gestion, dont un texte de réflexion et de sensibilisation sur le « Harcèlement et la violence au travail ». Pour l'essentiel, ce texte reprend le contenu du rapport du Groupe de travail mixte sur la violence au travail tout en maintenant l'orientation qui veut qu'une enquête relative à une

¹ Le rapport du Groupe de travail mixte sur la violence au travail intitulé « Harcèlement et violence au travail » (novembre 2000) n'a pas été ratifié par les parties en présence, celles-ci n'ayant pu s'entendre sur la question des doubles recours. En effet, dans le cadre du processus de traitement des plaintes pour harcèlement et violence, les représentantes et représentants de l'employeur tenaient à ce que « l'enquête relative à toute plainte officielle soit mise en suspens si la victime faisait appel à tout autre recours ». Et par tout autre recours, on entendait aussi bien le dépôt d'un grief qu'une réclamation ou une contestation devant la Commission de la santé et de la sécurité du travail ou un appel devant la Commission des droits et libertés de la personne ou devant tous autres tribunaux supérieurs. À l'unanimité, les représentantes et représentants syndicaux ont refusé de cautionner cette orientation. Les parties se sont alors quittées sur un désaccord. Elles n'ont pas ratifié le rapport.

plainte pour harcèlement ou violence soit suspendue si la victime exerce d'autres recours.

Les conséquences de l'adoption du CT 196633 sont importantes. Elles ont, entre autres, beaucoup d'impact sur la façon dont sont gérées les manifestations de harcèlement et de violence dans les différents ministères et organismes de la fonction publique québécoise. À l'heure actuelle, on dénombre une vingtaine de ministères qui se sont dotés d'une politique de prévention et de gestion du harcèlement et de la violence en milieu de travail.

Les conséquences de la décentralisation

En décentralisant la responsabilité de l'élaboration de lignes de conduite, de procédures et de politiques concernant la prévention du harcèlement et de la violence au travail, la politique sur la santé des personnes fait en sorte que, plutôt que d'avoir une politique gouvernementale cadre en matière de prévention du harcèlement et de la violence, il y en a autant qu'il y a de ministères et d'organismes au sein de la fonction publique québécoise. Cette émergence de politiques ministérielles à la fois semblables et différentes les unes des autres est préjudiciable et porteuse d'iniquité.

En effet, bien qu'au service du gouvernement du Québec, des employées et employés de différents ministères et organismes victimes de harcèlement ou de violence se voient appliquer des traitements différents suivant les éléments que contiennent ou non les politiques et procédures de leur ministère ou organisme.

3.2 La Loi sur les normes du travail (LNT)

Le **19 décembre 2002** était adoptée la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives*. Cette loi introduit notamment des dispositions en matière de harcèlement psychologique au travail, dont le droit pour toute travailleuse et tout travailleur de bénéficier d'un milieu de travail exempt de harcèlement et une obligation faite aux employeurs de prendre les moyens raisonnables pour le prévenir et le faire cesser.

À l'exception des entreprises qui sont de compétence fédérale, les dispositions concernant le harcèlement psychologique s'appliquent à tous les salariés, qu'ils soient syndiqués ou non, et à tous les niveaux de la hiérarchie organisationnelle, y compris les cadres supérieurs. Toutes les entreprises du Québec, autant celles du secteur privé que celles du secteur public, sont visées.

La définition du harcèlement psychologique

Pour une première fois au Québec, la définition de harcèlement psychologique est encadrée par un texte de loi. Ainsi, l'article 81.18 de la LNT stipule que, 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 ». On note également qu'une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

Les obligations de l'employeur

L'article 81.19 de la LNT crée le droit pour toute salariée et tout salarié de bénéficier d'un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. À cet égard, 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.

Bref, comme l'indique la Commission des normes du travail (CNT), l'employeur a l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique lorsqu'il est informé d'une telle conduite. Il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultats. Malgré toutes les mesures mises en place, il n'incombe pas à l'employeur de garantir l'absence de harcèlement psychologique dans son milieu de travail.

Toutefois, comme le souligne la CNT, l'employeur qui connaît l'existence d'une situation de harcèlement psychologique et qui agit comme s'il ne le savait pas demeure responsable au sens de la loi.

De plus, que l'auteur ou l'auteure du harcèlement psychologique soit une personne qui travaille au sein de l'entreprise ou qu'elle provienne de l'extérieur, l'employeur a les mêmes obligations envers la loi.

Pour la CNT, l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions concernant le harcèlement fait que l'employeur doit prendre un engagement clair et véritable envers son personnel. Cet engagement ferme que prend l'employeur à prévenir et à faire cesser le harcèlement doit être connu de tous les employées et employés et être rappelé à intervalles réguliers. Il peut être inscrit dans une déclaration ou une politique transmise à tout le personnel de l'entreprise.

Des pratiques de gestion qui favorisent un milieu de travail harmonieux ne suffisent pas pour remplir l'obligation qui incombe à l'employeur. Ce dernier doit prendre des actions pour prévenir les situations de harcèlement psychologique. Il doit aussi se doter d'une procédure interne connue et efficace qui permette entre autres d'être

informé de l'existence de ces situations, de traiter objectivement et avec diligence les cas de harcèlement et de prendre les mesures appropriées pour les faire cesser.

Comme le rappelle la CNT, en vertu des nouvelles dispositions sur le harcèlement psychologique, l'employeur pourrait être tenu responsable des conduites de harcèlement commises par lui-même ou par ses employées et employés dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, dans tous les milieux où ceux-ci peuvent être appelés à travailler. Il est aussi tenu d'intervenir lorsque l'auteure ou l'auteur du harcèlement est un tiers (client, usager, fournisseur, visiteur, etc.).

Corrélativement à ses responsabilités, l'employeur est en droit de demander à son personnel qu'il adopte une conduite exempte de harcèlement à l'égard non seulement de leurs consœurs et confrères et de leurs supérieurs hiérarchiques, mais aussi des tiers avec lesquels l'entreprise et les employés font affaire dans le cadre de leur travail.

Le processus de traitement des plaintes

Par-delà les obligations faites à l'employeur, la LNT institue également un processus de plainte auprès de la CNT pour les personnes non syndiquées et, le cas échéant, un recours auprès de la Commission des relations du travail (CRT) ou d'autres instances pour tous les autres travailleurs et travailleuses. Le tableau 1 résume les recours possibles pour différentes catégories de travailleuses et travailleurs syndiqués ou non.

Tableau 1

Les recours pour harcèlement psychologique au travail - (art. 123.6-123.16 LNT)

Salariées et salariés non syndiqués	Salariées et salariés syndiqués	Fonctionnaires nommés selon la <i>Loi sur la fonction publique</i> et non régis par une convention collective
<p>*Possibilité de déposer une plainte formelle à la Commission des normes du travail (CNT), et ce, tant pour faire cesser le harcèlement que pour obtenir une réparation.</p> <p>*Une médiation est possible.</p> <p>*Si la plainte est fondée : la CNT prend recours à la Commission des relations du travail (CRT).</p>	<p>*Procédure de grief prévue à sa convention collective.</p> <p>*Médiation possible.</p> <p>*Si pas d'entente avec l'employeur, le syndicat prend recours et va en arbitrage de grief.</p>	<p>*Plainte à la Commission de la fonction publique.</p>

Au chapitre des recours, les nouvelles dispositions de la LNT font qu'une personne non syndiquée assujettie à la Loi sur les normes du travail, incluant les cadres supérieurs, doit s'adresser aux services à la clientèle de la Commission des normes du travail pour déposer une plainte.

Une personne syndiquée doit s'adresser à son syndicat. Pour ce qui est de la salariée et du salarié de la fonction publique non régi par une convention collective (membres et dirigeants d'organismes inclus), il doit s'adresser à la Commission de la fonction publique.

Les recours de la travailleuse et du travailleur syndiqué

Les dispositions de la LNT en matière de harcèlement psychologique sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective. La personne syndiquée qui possède un recours en vertu de sa convention collective, tel un droit de grief, devra alors utiliser la procédure qui y est prévue. C'est à l'arbitre de grief de décider s'il y a eu harcèlement et si l'employeur a rempli ses obligations.

Le délai pour déposer une plainte a été fixé à 90 jours de la dernière manifestation de harcèlement. Dans certaines conventions collectives, le délai pourrait être supérieur. À cet égard, des dispositions d'harmonisation sont à prévoir dans plusieurs conventions.

En tout temps, avant que l'arbitre de grief ne prenne en délibéré la cause, les parties en litige pourront conjointement demander au ministère du Travail de nommer un médiateur. À défaut par les parties d'arriver à une entente en conciliation, et si l'arbitre de grief conclut que la salariée ou le salarié a été victime de harcèlement psychologique ou que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations, l'arbitre pourra rendre toute décision juste et raisonnable qui tient compte de l'ensemble des faits et des circonstances qui ont entouré les manifestations de harcèlement. Ce dernier a, à cet égard, les mêmes pouvoirs que ceux conférés à la Commission des relations du travail.

Les dédommagements des victimes et l'article 123.15 de la LNT

Certaines des nouvelles dispositions de la LNT (art. 123.15 LNT) prévoient que si la CRT (ou l'arbitre de grief ou la CFP) considère qu'une personne a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations (art. 81.19), elle peut alors rendre toute décision juste et raisonnable et notamment ordonner à l'employeur de :

- (1) réintégrer la salariée ou le salarié ;
- (2) payer à la salariée ou au salarié une indemnité jusqu'à un maximum équivalant au salaire perdu ;

- (3) prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement ;
- (4) verser à la salariée ou au salarié des dommages et intérêts punitifs et moraux ;
- (5) verser à la salariée ou au salarié une indemnité pour perte d'emploi ;
- (6) financer le soutien psychologique requis par la salariée ou le salarié pour une période raisonnable qu'elle détermine ;
- (7) modifier le dossier disciplinaire de la salariée ou du salarié victime de harcèlement psychologique.

L'harmonisation avec la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)

Afin d'éviter le cumul des prestations, les nouvelles dispositions de la LNT concernant le harcèlement précisent également les règles applicables pour la travailleuse ou le travailleur qui est victime d'une lésion professionnelle résultant du harcèlement psychologique au travail.

Afin d'éviter le paiement en double de prestations et dans certains cas pour permettre le remboursement à l'employeur de certains frais, l'article 144 de la LATMP a été modifié pour permettre la déduction de certaines sommes de « l'indemnité de remplacement du revenu » versée à la personne indemnisée par la CSST et qui a développé une lésion professionnelle à la suite de harcèlement.

Comme le législateur n'a pas voulu déroger au principe du « sans égard à la faute » qui gouverne la LATMP, l'article 123.16 de la LNT fait en sorte que les paragraphes 2, 4 et 6 de l'article 123.15 ne s'appliquent pas durant la période où une travailleuse ou un travailleur est reconnu au sens de la LATMP comme ayant été victime d'une lésion professionnelle consécutive à du harcèlement psychologique subi au travail.

En fait, lorsque la CRT (ou l'arbitre de grief ou la CFP) estime probable, en application de l'article 123.15, que le harcèlement psychologique a entraîné une lésion professionnelle, elle réserve sa décision en regard des paragraphes 2, 4 et 6 de l'article 123.15 de la LNT.

4. Les politiques ministérielles et le cumul des recours

À la suite de l'adoption de la politique du SCT sur la santé des personnes au travail et en raison du contexte créé par l'entrée en vigueur, en juin dernier, des dispositions législatives sur le harcèlement psychologique, plusieurs ministères et organismes sont, à l'heure actuelle, à finaliser l'implantation et l'adoption de politiques ministérielles concernant la prévention et le traitement des plaintes pour harcèlement et violence au travail.

Les politiques ministérielles

Comme ces politiques poursuivent à la fois des visées préventives et curatives, elles sont généralement en deux volets. Le premier a habituellement trait à l'implantation d'un programme de prévention du harcèlement et de la violence. Le second concerne la spécification des procédures internes portant sur le signalement et le traitement des plaintes.

Bien qu'elles donnent usuellement lieu à une consultation en Comité ministériel des relations professionnelles (CMRP) ou en Comité ministériel de l'organisation du travail (CMOT), ces politiques sont des politiques d'employeur et leur élaboration ainsi que leur implantation ne se font pas dans un contexte paritaire. Il en est de même de leur supervision, de leur suivi et de leur évaluation. De plus, ces politiques ne permettent pas le cumul des recours. Conséquemment, lorsqu'une personne qui porte plainte dépose un grief ou achemine à la CSST une réclamation pour faire reconnaître une lésion professionnelle consécutive au harcèlement subi, l'employeur suspend le processus d'enquête et de traitement de la plainte.

La multiplication à travers la fonction publique des politiques de traitement des plaintes pour harcèlement et violence est, sur le plan des relations du travail, un phénomène sans précédent.

Ces nouveaux recours, introduits, gérés et administrés par l'employeur, entrent en opposition avec ceux déjà prévus par les conventions collectives. L'introduction d'un régime de gestion non conventionné des plaintes qui exclut le double recours est, en termes de relations du travail, une nouveauté dont la portée reste à être évaluée. Cette situation n'est cependant pas sans soulever un certain nombre de difficultés importantes.

Les difficultés soulevées par l'application des politiques ministérielles

Première difficulté : Les nouvelles dispositions sur le harcèlement introduites par la LNT renvoient les personnes syndiquées à la procédure de grief et les politiques ministérielles de traitement des plaintes proscrivent le double recours. Il y a là, et c'est le moins que l'on puisse dire, **une contradiction**.

D'un côté, on a un gouvernement qui légifère et qui fait du grief le recours des personnes syndiquées qui subissent du harcèlement psychologique et, de l'autre, des ministères et des organismes gouvernementaux qui adoptent des politiques « internes » de traitement des plaintes qui limitent l'utilisation du grief.

Deuxième difficulté : Le traitement à l'interne des plaintes par l'employeur pose problème. Une personne victime de harcèlement qui dépose une plainte est en droit de s'attendre à un traitement impartial de cette dernière. Pour ce faire, il importe que les personnes qui jugent du bien-fondé de la plainte soient neutres, qu'elles n'aient aucun intérêt à ce qu'une décision ou une autre soit rendue. C'est notamment le cas quand les personnes qui entendent la plainte n'ont aucun lien de subordination entre elles ou qu'elles n'ont aucun intérêt financier ou autre en jeu.

C'est rarement le cas quand c'est un employeur qui entend la plainte déposée par une de ses employées ou un de ses employés et qui doit en juger le bien-fondé. En traitant à l'interne les plaintes reçues, l'employeur devient **juge et partie** dans des décisions qui peuvent avoir des conséquences financières importantes pour lui.

En effet, les nouvelles dispositions introduites par la LNT prévoient que l'employeur qui fait défaut de respecter ses obligations peut se voir contraint de verser à la salariée ou au salarié lésé des indemnités ou des montants forfaitaires pour des dommages et intérêts punitifs et moraux consécutifs au harcèlement subi. Il en est de même des frais que la CSST impute à l'employeur lorsqu'une salariée ou un salarié développe, à la suite de harcèlement ou de violence au travail, une lésion professionnelle indemnisable en vertu de la LATMP.

Troisième difficulté : Par leur clause d'exclusion du double recours, les politiques ministérielles de traitement des plaintes créent, pour la personne victime de harcèlement, une situation de **pressions indues** où elle doit choisir entre une procédure interne d'assainissement de son milieu de travail et l'exercice, par ailleurs, de recours qui, pour être recevables, doivent être faits dans des délais au-delà desquels ils sont prescrits.

C'est notamment le cas de la personne victime de harcèlement qui voudrait faire reconnaître par la CSST une lésion professionnelle consécutive au harcèlement subi. Il en est de même de celle qui voudrait déposer un grief.

Dans ces situations, ce qui est problématique, ce n'est pas le fait que l'employeur traite les plaintes; c'est qu'il sursoit à son obligation légale de le faire advenant que la personne plaignante exerce par ailleurs d'autres recours. C'est là où le bât blesse. Ce faisant, on impose à la personne plaignante des choix qui n'ont pas leur raison d'être. De plus, on peut même créer à son égard une situation d'iniquité importante.

Quatrième difficulté : En effet, qu'advient-il du traitement d'une plainte lorsque c'est la personne présumée harcelante qui entame d'autres recours ? Si alors l'employeur suspend son enquête, cela revient à donner à cette dernière un quasi-droit de veto sur toute procédure susceptible de l'incriminer. Ce faisant, on prive la présumée victime d'une intervention réparatrice et correctrice qu'elle est en droit d'attendre. Par contre, si l'employeur ne suspend pas son enquête, pourquoi traite-t-il différemment la personne harcelante et la personne victime ? Ainsi, il accorde un privilège au présumé harceleur qu'il refuse à la présumée victime ? Beau dilemme !

La légalité des politiques ministérielles qui proscrivent le cumul des recours

En faisant abstraction des poursuites au civil ou au criminel, les principaux recours que peuvent exercer les syndiquées et les syndiqués victimes de harcèlement relèvent soit d'une loi d'ordre public (LNT ou LSST), soit de leur convention collective. Ces recours constituent des droits auxquels ils ne peuvent valablement renoncer. Leur exercice vise soit à prévenir ou à faire cesser des manifestations de harcèlement ou de violence, soit à leur permettre, du moins en partie, d'être compensés ou indemnisés pour les préjudices subis.

Ces recours peuvent être exercés de façon concurrente, sauf lorsqu'il s'agit d'une personne qui a subi une lésion professionnelle consécutive à du harcèlement (art. 123.16 LNT). Dans ce cas, la victime n'a d'autre choix que de s'adresser à la CSST pour obtenir compensation.

Comme la majorité de ces recours vise à empêcher ou à faire cesser des manifestations de harcèlement, il est difficilement soutenable pour un employeur de prétendre refuser de donner suite à une plainte écrite dans laquelle on retrouve une énumération de faits liés à des manifestations de harcèlement ou de violence pour la seule raison qu'un autre recours est exercé.

Par conséquent, l'employeur contrevient aux dispositions législatives qui lui imposent de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et pour faire cesser des manifestations de harcèlement ou de violence au travail.

En fait, dès qu'un employeur est formellement informé par quelque moyen que ce soit d'une situation de harcèlement ou de violence, y compris par une plainte ou un grief déposé en vertu d'une politique ministérielle, il est de son devoir et de ses obligations légales de faire enquête avec célérité et diligence et de prendre toutes les mesures raisonnables pour faire cesser la situation dénoncée. Le fait de surseoir ou de suspendre la procédure d'enquête pour la seule raison qu'un autre recours est exercé constitue un manquement aux obligations imposées, entre autres, par la LNT et la LSST.

En effet, l'article 51 de la LSST impose à l'employeur l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique d'une travailleuse ou d'un travailleur et l'article 236 de la LSST crée une infraction pour quiconque contrevient à ses obligations en matière de santé et sécurité au travail. Ainsi, un employeur qui reporterait une enquête ou négligerait de faire enquête pour faire cesser du harcèlement ou de la violence au motif qu'un autre recours a été initié commettrait selon toute vraisemblance une infraction à la LSST.

Il en est de même des dispositions de la LNT. Là encore, l'employeur qui surseoirait à s'acquitter de ses responsabilités ou qui le négligerait contreviendrait à la loi et commettrait une infraction.

5. LES RESPONSABILITÉS ET LE RÔLE DES INTERVENANTES ET INTERVENANTS SYNDICAUX

Compte tenu du contexte qui vient d'être évoqué, deux types d'intervention sont à privilégier, soit les interventions préventives et les interventions curatives.

Les premières visent à prévenir et à éviter que ne se manifestent du harcèlement et de la violence dans des milieux de travail donnés; les secondes concernent davantage les mesures et les interventions qu'il y a lieu de faire lorsque surviennent de telles manifestations.

La prévention vise essentiellement la réduction des manifestations de harcèlement et de violence au moyen d'une intervention sur les facteurs de risque ou de vulnérabilité qui engendrent ces problèmes. Le but ultime est ici de réduire au minimum tant la fréquence que l'importance des manifestations de harcèlement et de violence.

Toutefois, malgré le fait qu'une organisation mette en place des moyens de prévention, il est possible que des situations de harcèlement ou de violence surviennent. Il est alors nécessaire de savoir comment réagir et comment traiter ces situations. Dans ce cas, il importe que les membres du personnel sachent à qui et comment signaler les actes de harcèlement ou de violence. Ils devraient aussi être incités à signaler les situations de risque excessif et être encouragés à suggérer des moyens pour assainir le climat de travail.

Dans un tel contexte, quelles sont les responsabilités et les interventions que devraient privilégier les représentants du SPGQ ? La question est ici de savoir qui fait quoi, quand et comment en ce qui a trait au harcèlement et à la violence en milieu de travail.

Pour répondre à cette question, il faut distinguer les intervenants qui agissent au niveau central de ceux qui interviennent dans les milieux de travail tant comme déléguées ou délégués syndicaux que comme intervenante ou intervenant en santé et sécurité du travail.

La déléguée ou le délégué syndical

Élu par ses pairs, le délégué ou la déléguée se définit en se référant tant aux instances au sein desquelles il ou elle intervient qu'en se référant aux orientations que ces mêmes instances adoptent. En matière de harcèlement et de violence au travail, il ou elle exerce les responsabilités et les fonctions suivantes :

- Il ou elle informe et signale à l'employeur les conditions de travail porteuses de tensions et de conflits qui sont propices à stimuler des manifestations de harcèlement et de violence.
- Il ou elle prend connaissance des orientations du SPGQ en matière de harcèlement et de violence au travail en se référant notamment au cadre

syndical adopté en Conseil syndical ainsi qu'aux autres publications du SPGQ.

- Il ou elle participe aux sessions de formation du SPGQ portant sur le harcèlement et la violence au travail.
- Il ou elle participe par le biais du CMRP ou du CMOT aux consultations organisées par l'employeur concernant l'implantation de politiques ministérielles de prévention et de traitement des situations de harcèlement et de violence au travail.
- Il ou elle assiste et conseille les membres de son unité dans la constitution de leur dossier de plainte concernant la situation de harcèlement ou de violence qu'ils subissent.
- Il ou elle informe et accompagne sur demande, à toutes les étapes du processus, y inclus celle de l'enquête, les membres de son unité qui demandent un recours ou qui sont visés par un recours exercé en vertu de la politique de l'employeur concernant le traitement d'une plainte de harcèlement ou de violence au travail.
- Il ou elle dirige, le cas échéant, les membres de son unité de travail qui sont psychologiquement affectés par des manifestations de harcèlement ou de violence en milieu de travail vers le responsable du programme d'aide aux employés (PAE) de son ministère ou organisme.
- Il ou elle informe les membres de son unité qui sont victimes de harcèlement ou de violence au travail qu'ils peuvent, les cas échéants, faire un grief sur ces questions.
- Il ou elle conseille aux membres de son unité qui sont victimes de harcèlement ou de violence au travail qui voudraient déposer un grief sur ces questions de prendre contact avec un conseiller en relations du travail du SPGQ.
- Il ou elle informe les membres de son unité qui sont victimes de harcèlement ou de violence au travail et qui ont consécutivement développé une lésion professionnelle qu'ils peuvent, les cas échéants, acheminer une réclamation à la CSST.
- Il ou elle conseille aux membres de son unité qui sont victimes de harcèlement ou de violence au travail et qui ont consécutivement développé une lésion professionnelle de prendre contact avec le conseiller en santé et sécurité du SPGQ.
- Il ou elle s'abstient, dans le cadre de l'application de la politique de l'employeur concernant le traitement d'une plainte de harcèlement ou de violence au travail, d'assumer tant des rôles d'enquêteur que de conciliateur-médiateur. De même, il s'abstient d'agir à titre de répondant ministériel concernant l'application de ces politiques.

- Il ou elle fait des représentations auprès de l'employeur, par les instances appropriées (CMRP, CMOT), pour obtenir de façon ponctuelle et régulière des données tant qualitatives que quantitatives qui permettent d'évaluer et de faire un suivi du programme de prévention et de traitement des situations de harcèlement et de violence mis en place par son ministère et son organisme.

La représentante ou le représentant du SPGQ à un comité de santé et sécurité du travail

Élu par le forum des pairs visés par la mise en place du comité auquel il siège, le représentant ou la représentante du SPGQ membre d'un comité de santé et sécurité du travail intervient essentiellement dans un contexte préventif et paritaire régi non pas par la convention mais par la LSST et l'entente-cadre signée avec l'employeur concernant la santé et la sécurité du travail. La représentante ou le représentant étant encadré et formé par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, ses interventions et ses mandats concernent uniquement la prévention. Conséquemment, il n'intervient pas dans les dossiers de réparation. En matière de harcèlement et de violence au travail, il exerce les responsabilités et les fonctions suivantes :

- Il ou elle participe, par le biais de son implication dans son comité de santé et sécurité, à l'identification des facteurs organisationnels de risque et de vulnérabilité qui dans son milieu de travail alimentent le stress, les tensions et les conflits et qui au niveau des relations du travail favorisent l'apparition de situations de harcèlement et de violence. Il contribue à identifier les conditions de travail porteuses de tensions et de conflits dans le but d'éradiquer les manifestations de harcèlement et de violence.
- Il ou elle favorise, par le biais de son implication dans son comité de santé et sécurité, la tenue dans son milieu de travail d'activités de formation, d'information, de sensibilisation et de promotion de la santé mentale qui contribuent à prévenir les manifestations de harcèlement et de violence.
- Il ou elle fait à l'employeur, par le biais de son implication dans son comité de santé et sécurité, toutes les recommandations qu'il juge pertinentes au regard de la prévention collective en matière de santé mentale et de prévention des manifestations de harcèlement et de violence au travail.
- Il ou elle participe, par le biais de son implication dans son comité de santé et sécurité, aux formations dispensées par l'APSSAP traitant de la promotion de la santé mentale et de la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle.
- Il ou elle participe, le cas échéant, aux formations dispensées par le SPGQ en santé et sécurité du travail traitant de la promotion de la santé mentale et de la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle.

- Il ou elle collabore, le cas échéant, par le biais de son implication dans son comité de santé et sécurité, à la mise en place de mesures préventives de la violence dans les rapports avec la clientèle.
- Il ou elle collabore, le cas échéant, par le biais de son implication dans son comité de santé et sécurité, à la formation d'équipes d'intervention spécialement formées pour intervenir lors de manifestation de violence dans les rapports avec la clientèle externe.

La conseillère ou le conseiller en relations du travail

Libéré en vertu du règlement n° 3, le rôle de la conseillère ou du conseiller en relations du travail se définit au regard de l'application de la convention collective ainsi que des lois et règlements en vigueur dans la fonction publique. En matière de harcèlement et de violence au travail, il ou elle exerce les responsabilités et les fonctions suivantes :

- Il ou elle assure un service direct d'information et d'assistance aux membres et aux délégués et déléguées sur leurs droits en matière de harcèlement et de violence au travail.
- Il ou elle collabore, le cas échéant, avec ses vis-à-vis de la direction des ressources humaines à assainir le climat et les conditions de travail porteuses de tensions et de conflits qui sont propices à stimuler des manifestations de harcèlement et de violence au travail.
- Il ou elle s'assure, lorsque des situations de harcèlement et de violence sont portées à son attention, du respect des droits des membres du SPGQ qui sont touchés par de telles manifestations.
- Il ou elle collabore à la mise à jour des orientations du SPGQ en matière de harcèlement et de violence au travail en se référant notamment aux législations et jurisprudences pertinentes.
- Il ou elle participe, le cas échéant, à l'information et à la formation des membres du SPGQ sur les questions traitant de harcèlement et de violence au travail.
- Il ou elle conseille les délégués et déléguées syndicaux qui participent aux consultations organisées par l'employeur concernant l'implantation de politiques ministérielles de prévention et de traitement des situations de harcèlement et de violence au travail.
- Il ou elle évalue, le cas échéant, à la lumière des informations, des faits et des événements pertinents, le bien-fondé et la pertinence pour un membre du SPGQ de déposer un grief concernant des manifestations de harcèlement ou de violence au travail.

- Il ou elle assiste et conseille les membres du SPGQ dans la constitution de leur dossier de grief concernant des situations de harcèlement ou de violence au travail.
- Il ou elle accompagne, informe et conseille tout au long de leur démarche les membres du SPGQ qui déposent un grief concernant des manifestations de harcèlement ou de violence au travail.
- Il ou elle participe et collabore, le cas échéant, à la préparation et aux auditions des tribunaux compétents qui entendent les griefs des membres du SPGQ concernant des manifestations de harcèlement ou de violence au travail.

La conseillère ou le conseiller en santé et sécurité du travail

Libéré en vertu du règlement n° 3, le rôle de la conseillère ou du conseiller en santé et sécurité du travail se définit au regard de l'application de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles et de la Loi sur la santé et la sécurité du travail.

- Il ou elle s'assure, par le biais de son implication auprès de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail (secteur de l'Administration provinciale), que des activités de prévention, d'information et d'intervention sont offertes aux membres du SPGQ en ce qui a trait aux questions liées aux manifestations de harcèlement et de violence au travail.
- Il ou elle collabore, le cas échéant, avec ses vis-à-vis de la direction des ressources humaines à mettre en place des activités préventives susceptibles d'aider à assainir le climat et les conditions de travail porteuses de tensions et de conflits qui sont propices à stimuler des manifestations de harcèlement et de violence.
- Il ou elle collabore à la mise à jour des orientations du SPGQ en matière de harcèlement et de violence au travail en se référant notamment aux législations et jurisprudences pertinentes.
- Il ou elle organise et anime, le cas échéant, pour l'ensemble des membres du SPGQ ainsi que pour ceux qui siègent aux comités de santé et sécurité du travail, des activités de formation et d'information concernant le harcèlement et la violence au travail.
- Il ou elle conseille les déléguées et délégués syndicaux qui participent aux consultations organisées par l'employeur concernant l'implantation de politiques ministérielles de prévention et de traitement des situations de harcèlement et de violence au travail.
- Il ou elle assiste et conseille les membres du SPGQ dans la constitution de leur dossier de réclamation auprès de la CSST lorsqu'ils sont victimes d'une

lésion professionnelle ou d'un accident de travail lié à une situation de harcèlement ou de violence au travail.

- Il ou elle accompagne, informe et conseille tout au long de leurs démarches les membres du SPGQ qui exercent un recours en vertu de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles lié à des manifestations de harcèlement ou de violence au travail.
- Il ou elle participe et collabore, le cas échéant, à la préparation et aux auditions des tribunaux compétents qui entendent les recours des membres du SPGQ en vertu de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles et de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, concernant des manifestations de harcèlement ou de violence au travail.
- Il ou elle évalue, le cas échéant, à la lumière des informations, des faits et des événements pertinents, le bien-fondé pour un membre du SPGQ d'exercer un recours en vertu de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles lié à des manifestations de harcèlement ou de violence au travail.

Le SPGQ

Comme le signalent ses Statuts et règlements, le SPGQ consacre son action à l'étude, à la défense et au développement des intérêts professionnels, sociaux et économiques de ses membres. À cet égard, comme souligne sa Déclaration de principe, il considère que « tout acte de violence dirigé contre le personnel de la fonction publique et d'autres unités de négociation du SPGQ ou contre les usagères et usagers des services publics, causant ou pouvant causer un préjudice à l'intégrité physique ou psychique, est condamné sans réserve. Le Syndicat travaille à faire reconnaître la responsabilité de l'employeur de fournir un milieu exempt de violence. De plus, il favorise la sensibilisation et l'éducation pour faire échec à la banalisation de la violence en milieu de travail. »

Conséquemment, le SPGQ considère comme inacceptables les clauses d'exclusion des doubles recours que différents ministères et organismes intègrent à leur politique de prévention du harcèlement et de la violence. C'est pourquoi :

- Il exerce les recours juridiques nécessaires pour faire invalider les clauses d'exclusion des doubles recours que l'employeur intègre dans ses politiques de prévention et de traitement du harcèlement et de la violence au travail.
- Il organise des séances d'information pour les déléguées et délégués concernant le harcèlement et la violence en milieu de travail.