

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE	IX
PRÉSENTATION	1
NOTES AUX LECTEURS	5
PARTIE I – MISE EN CONTEXTE	7
1. Historique	9
2. Quelques statistiques	11
3. Les droits et obligations des parties	12
A- Le droit du salarié	12
B- Les obligations de l'employeur en matière de harcèlement psychologique	12
C- Les obligations de l'employeur en matière de violence	14
– <i>La violence à caractère sexuel en milieu de travail</i>	15
– <i>La violence conjugale ou familiale</i>	16
4. Les parties impliquées	17
A- La personne plaignante	17
B- La personne mise en cause	18
i) Le harcèlement exercé par un gestionnaire	18
ii) Le harcèlement exercé par un salarié	19
– <i>Envers un collègue</i>	19
– <i>Envers un gestionnaire</i>	20
iii) Le harcèlement exercé par un tiers	22
5- Les différentes formes de harcèlement psychologique	25
A- Le harcèlement sexuel	25
B- Le harcèlement discriminatoire	25

C- L'abus de pouvoir ou d'autorité	26
D- La violence	27
PARTIE II – LES MANIFESTATIONS DE HARCÈLEMENT	29
1- Les éléments constitutifs du harcèlement	31
A- La conduite vexatoire	31
B- Les comportements, paroles, actes ou gestes répétés	37
– <i>Une seule conduite grave</i>	38
C- Les comportements, paroles, actes ou gestes hostiles ou non désirés	43
– <i>Hostiles</i>	43
– <i>Non désirés</i>	44
D- L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié	45
– <i>L'atteinte à la dignité</i>	45
– <i>L'atteinte à l'intégrité psychologique ou physique du salarié</i>	46
E- Le milieu de travail néfaste	47
2- Les critères d'appréciation du comportement reproché	49
A- La personne raisonnable	49
B- L'intention de la personne mise en cause	52
3- Ce qui ne constitue pas du harcèlement	54
A- L'exercice du droit de gérance	54
– <i>Le droit à l'erreur</i>	56
i) La gestion de la discipline	60
ii) La gestion de l'absentéisme	63
iii) La gestion du rendement	65
iv) Les changements dans l'organisation du travail ou dans les conditions de travail ..	68
v) Le refus d'accorder certains avantages	70
B- Les rapports sociaux difficiles	71
C- Les situations conflictuelles	73

D- La victimisation et la personnalité paranoïde.	75
PARTIE III – PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT	77
1- La politique.	79
A- La rédaction ou la révision d'une politique	80
B- La politique en milieu syndiqué	82
C- Le contenu de la politique	82
❖ Modèle de politique.	86
– <i>Politique visant à prévenir et à prendre en charge les situations de harcèlement psychologique et sexuel et de violence au travail et à promouvoir la civilité</i>	86
2- Sensibiliser, informer et former	97
A- Les gestionnaires	98
B- La personne désignée pour la prise en charge d'une plainte ou d'un signalement	99
3- La gestion des comportements inappropriés	100
A- L'obligation de civilité.	101
B- La prévention dès l'embauche	107
C- Le respect des règles de conduite	108
D- L'intervention auprès d'un salarié ayant des comportements inappropriés.	110
i) L'approche informelle	110
– <i>La rencontre</i>	110
– <i>Le coaching</i>	111
– <i>La médiation</i>	111
ii) L'approche administrative	112
❖ Modèles.	115
– <i>Lettre d'attentes et avis final</i>	115
– <i>Lettre de congédiement administratif</i>	117
iii) L'approche disciplinaire	118
❖ Modèles.	124

–	<i>Lettre de premier avertissement</i>	124
–	<i>Lettre de suspension de trois jours</i>	125
–	<i>Lettre de congédiement</i>	126
PARTIE IV – L'ENQUÊTE : UN DES MOYENS POUR FAIRE CESSER LE HARCÈLEMENT		127
1-	Le processus informel	129
2-	Le processus formel	131
A-	L'étape préliminaire	131
i)	Le mode d'enquête	131
ii)	Le choix de l'enquêteur	132
iii)	Le mandat de l'enquêteur	136
B-	La version de la personne plaignante et de la personne mise en cause	136
i)	Les droits et obligations des personnes impliquées	137
–	<i>Les droits des personnes impliquées</i>	137
–	<i>Les obligations des personnes impliquées</i>	138
ii)	La version de la personne plaignante	138
–	<i>La nécessité d'un écrit</i>	139
❖	Modèle – Formulaire de plainte de harcèlement psychologique	140
–	<i>La rencontre avec la personne plaignante</i>	144
iii)	La version de la personne mise en cause	145
iv)	Les mesures provisoires pendant le processus d'enquête	146
C-	L'enquête complète	147
i)	Les caractéristiques d'une bonne enquête	147
–	<i>Le délai</i>	148
–	<i>La confidentialité</i>	149
ii)	La rencontre avec les témoins	150
–	<i>Les types de témoins</i>	150
–	<i>La convocation</i>	151

❖ Modèle – Engagement de confidentialité	151
– <i>Le déroulement de la rencontre</i>	152
iii) Les informations à obtenir	153
– <i>La preuve documentaire et matérielle</i>	153
– <i>Les témoignages</i>	154
– <i>La preuve circonstancielle</i>	155
– <i>La preuve d'événements similaires antérieurs</i>	155
– <i>La preuve par oui-dire</i>	156
❖ Conseils pratiques	157
❖ Enseignements des tribunaux en matière d'enquête	158
D- Le défaut de respecter les règles de l'art.	160
E- Le rapport d'enquête.	161
i) Le contenu du rapport d'enquête	161
ii) La transmission du rapport d'enquête	162
❖ Liste de contrôle – Contenu du rapport d'enquête	164
PARTIE V – LES SUITES DE L'ENQUÊTE	165
1- L'absence de harcèlement	167
– <i>Les fausses allégations de harcèlement psychologique</i>	168
2- La présence de harcèlement : les mesures de redressement pour la victime	171
3- La présence de harcèlement : les mesures contre le harceleur	172
A- Les mesures non disciplinaires.	172
i) La présentation d'excuses	172
ii) Les séances de formation	173
iii) Limiter les contacts avec le harceleur	173
iv) Le retrait de responsabilités	174
v) Les mesures visant une tierce personne	175
B- Les mesures disciplinaires.	175

i)	Le processus disciplinaire	176
–	<i>La proportionnalité de la sanction</i>	176
–	<i>La progression des sanctions</i>	177
–	<i>L’uniformité de la sanction</i>	179
–	<i>La prohibition de la double sanction</i>	179
ii)	Les facteurs de pondération	180
–	<i>Les facteurs reliés au harcèlement</i>	180
–	<i>Les facteurs reliés à la relation d’emploi</i>	182
–	<i>Les facteurs reliés à la personne du salarié</i>	183
–	<i>Les facteurs reliés au milieu de travail</i>	186
❖	Liste de contrôle.	189
❖	Modèles.	190
–	<i>Lettre de suspension</i>	190
–	<i>Lettre de congédiement à la suite d’une suspension</i>	191
–	<i>Lettre de congédiement (aucune gradation des sanctions)</i>	192
4-	Le suivi	193
PARTIE VI- LES RECOURS ET REMÈDES		195
1-	Le recours du salarié	197
A-	La plainte en vertu de la <i>Loi sur les normes du travail</i> ou le grief.	197
i)	Pour les salariés non syndiqués, les cadres et les cadres supérieurs.	197
ii)	Pour les salariés syndiqués.	197
iii)	Pour les salariés du gouvernement et les membres et dirigeants d’organismes	198
B-	Le délai	198
C-	La médiation.	199
–	<i>Pour les salariés syndiqués</i>	200
D-	L’enquête par la CNESST	200
i)	Le rôle de l’enquêteur de la CNESST	200

ii) Les pouvoirs d'enquête de la CNESST	201
– <i>L'analyse de la recevabilité</i>	201
– <i>L'enquête sur la plainte</i>	202
iii) En cas de lésion professionnelle.	203
– <i>Conseils pratiques</i>	207
E- L'audition devant le Tribunal administratif du travail ou l'arbitre de griefs.	208
i) Les pouvoirs d'ordonnance	210
ii) En cas de lésion professionnelle.	211
2- Le respect par l'employeur de ses obligations	213
A- L'employeur a satisfait à ses obligations.	214
B- L'employeur n'a pas satisfait à ses obligations	216
– <i>Infraction pénale</i>	218
3- Les remèdes	219
A- Les dommages pécuniaires.	219
B- Les dommages non-pécuniaires.	220
i) Les dommages moraux.	221
ii) Les dommages punitifs	222
❖ Tableaux des dommages accordés par les tribunaux	224
– <i>Dommages accordés par le Tribunal administratif du travail et l'ancienne</i> <i>Commission des relations du travail</i>	224
– <i>Dommages accordés par les arbitres de griefs</i>	234
BIBLIOGRAPHIE	239
TABLE DE LA JURISPRUDENCE	241
INDEX ANALYTIQUE	257
NOS PARUTIONS ANTÉRIEURES	267
COMMENT TENIR À JOUR VOTRE INFORMATION	268