

Le harcèlement psychologique

Art. 81.18 de la Loi sur les normes du travail :

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.

Pour que le harcèlement psychologique soit établi, les quatre éléments de la définition doivent être présents et démontrés, à savoir :

1- Une conduite vexatoire ayant un caractère de répétition ou de gravité

Il s'agit d'une conduite humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui subit une telle conduite, qui la blesse dans son amour-propre, qui lui cause du tourment. C'est une conduite qui dépasse ce qu'une personne raisonnable¹ estime être correcte dans l'accomplissement du travail.

Chacune des paroles, chacun des comportements, des actes ou des gestes pris isolément peut être bénin, anodin, mais c'est l'ensemble ou l'accumulation de ceux-ci qui permet de conclure à une situation de harcèlement. Cependant, le caractère répétitif n'est pas une composante essentielle du harcèlement.

En effet, une seule parole, un seul comportement, geste ou acte grave peuvent également être reconnus s'ils entraînent un effet nocif continu pour la personne visée. Si la cause est unique, l'effet nocif doit se perpétuer dans le temps. Ainsi, une conduite isolée, telle la violence ou l'agression dont l'impact sur la victime se perpétue dans le temps, pourra constituer du harcèlement psychologique.

2- Un caractère hostile ou non désiré

Les comportements, les paroles, les actes ou les gestes reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirables. Toutefois, dans certains cas tels que lors d'agression ou de harcèlement sexuel, le caractère « non désiré » n'exige pas nécessairement que la victime ait exprimé clairement son refus ou sa désapprobation.

¹ **On entend par personne raisonnable** : une personne bien informée de toutes les circonstances et se trouvant dans la même situation que celle vécue par le salarié qui se dit victime de harcèlement et qui conclurait elle aussi que la conduite est vexatoire . Le point de comparaison pour cette « personne raisonnable » doit être une norme de conduite acceptée ou tolérée par la société. On prend comme référence une personne douée d'une intelligence et d'un jugement ordinaires, pour voir comment cette personne aurait réagi dans un contexte donné.

3- Une atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

Le harcèlement a un impact négatif sur la personne. La personne victime de harcèlement peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. La situation de harcèlement peut aussi causer une détérioration de la santé physique de la personne victime de harcèlement. Toutefois, une atteinte à la santé n'est pas nécessaire.

4- Un milieu de travail néfaste

Un milieu de travail néfaste est un milieu dommageable, qui crée un tort, qui nuit à la personne victime de harcèlement. L'atmosphère de travail créée par la conduite pourra provoquer par exemple l'isolement de la victime. Pour conclure à du harcèlement psychologique, l'intention du présumé harceleur n'a pas à être prise en considération. Les paroles, les gestes, les actes ou les comportements du harceleur n'ont pas à être dites ou faits dans l'intention de nuire; ce sont les effets sur la personne visée qui sont pris en considération.

Interprétation :

Cet article définit ce qu'est le harcèlement psychologique. La définition doit être appréciée dans le contexte particulier de la relation employeur/employé. En d'autres termes, ce qui n'aurait pu se qualifier de harcèlement en d'autres circonstances peut l'être en raison du lien de subordination juridique entre les parties.

La conduite vexatoire doit se traduire par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes, lesquels devront présenter, dans le cas du premier paragraphe, un caractère répétitif, i.e. une continuité dans le temps.

Le caractère vexatoire s'apprécie généralement en fonction de la personne qui vit la situation qu'elle dénonce, sans égard aux intentions de la personne qui harcèle. Dans la majorité des cas, l'appréciation portera sur la nature, l'intensité et la récurrence des gestes importuns, de même que sur leur impact sur la victime. La conduite vexatoire peut comporter un caractère de continuité démontrable par l'effet des préjudices physiques ou psychologiques qui relie chacun des gestes entre eux.

Ces comportements, paroles, actes ou gestes doivent être hostiles ou non désirés. Ils ont comme conséquence de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne contre qui ils sont dirigés, et de lui créer un milieu de travail néfaste. On entend par « néfaste » un milieu nuisible, dommageable, mauvais ou malsain.

Les gestes hostiles envers le salarié ne sont pas nécessairement flagrants. En effet, l'agressivité d'un tel geste n'est pas essentielle pour qu'on le qualifie d'hostile. Par exemple, un salarié pourrait être victime de paroles, d'actes ou de gestes qui pris isolément, peuvent sembler bénins ou anodins, mais l'ensemble, l'accumulation ou la conjonction de ceux-ci peut être assimilé à une situation de harcèlement. Dans un tel cas, si le salarié travaille la plupart du temps seul, les gestes hostiles ne seront pas nécessairement perceptibles à prime abord.

La qualification des termes « non désirés » se réfère à l'ensemble de la conduite déviante. En effet, la victime n'a pas à verbaliser son refus face à une telle conduite, mais l'élément essentiel

conduisant à la constatation d'un harcèlement est que la conduite elle-même soit non désirée. Les faits reprochés doivent pouvoir être objectivement perçus comme non désirables.

Le concept de dignité humaine signifie qu'une personne ressent du respect et de l'estime de soi. Elle relève de l'intégrité physique ou psychologique. La dignité humaine n'a rien à voir avec le statut ou la position d'une personne dans son milieu de travail, mais elle a plutôt trait à la façon dont il est raisonnable qu'une personne se sente face à une situation donnée. La dignité humaine est bafouée lorsqu'une personne est marginalisée, mise de côté et dévalorisée.

Mentionnons également qu'une seule conduite grave pourra également constituer du harcèlement psychologique. L'effet nocif de cette gravité devra se répercuter dans le temps pour la personne visée. L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et l'effet nocif de la conduite sont indissociables, tant dans le cas de l'incident isolé que dans ceux répétitifs.

Dans cette définition, le législateur ne vise pas de situations particulières, non plus que de personnes en particulier. Une conduite constituant du harcèlement sexuel, qu'elle soit manifestée de manière physique ou verbale, pourrait être considérée comme étant du harcèlement psychologique.

Rappelons que la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et le Code civil du Québec prévoient des dispositions particulières à cet effet. L'article 46 de la Charte stipule que « Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. » L'article 2087 du Code civil du Québec, quant à lui, établit que « L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié. »

Les critères d'identification

L'identification du harcèlement doit s'effectuer selon un processus d'analyse objectif. À cet égard, le critère de la « personne raisonnable » placée dans les circonstances décrites dans une plainte de harcèlement constitue une norme d'identification objective. Le point de comparaison pour cette « personne raisonnable » doit être une norme de conduite acceptée ou tolérée par la société. On prend comme référence une personne douée d'une intelligence et d'un jugement ordinaires, pour voir comment cette personne aurait réagi dans un contexte donné.

Le point de vue pertinent est donc celui de la personne raisonnable, objective et bien informée de toutes les circonstances et se trouvant dans une situation semblable à celle relatée par le salarié. Cette dernière conclurait-elle alors à une situation de harcèlement?

L'application de telles normes ne doit pas avoir pour effet de nier l'exercice normal par l'employeur de la gestion de ses ressources humaines. On doit distinguer les actes posés par l'employeur dans le cadre de l'exercice normal et légitime de son droit de gérance, même s'ils impliquent divers inconvénients ou événements déplaisants, de ceux posés de façon arbitraire, abusive, discriminatoire ou hors des conditions normales de travail.

Le droit de gérance

Quelques principes généraux d'un droit de gérance bien appliqué:

- Une saine gestion des ressources humaines visant à corriger plutôt qu'à punir ;
- L'employeur doit être équitable et aussi être en mesure de le prouver ;
- Appuyer ses décisions sur des faits objectifs ;
- Se référer à des normes objectives pour l'évaluation de rendement et pour l'application de mesures disciplinaires ;
- Adopter une attitude juste et ouverte.

Le droit de gérance de l'employeur doit être exercé à l'intérieur de certaines limites et ne doit pas être empreint de mauvaise foi ni d'arbitraire, il ne doit pas constituer un abus de droit.