

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

ANALYSE DU TRAITEMENT DES PLAINTES POUR HARCÈLEMENT  
PSYCHOLOGIQUE PAR LE PROCESSUS DE MÉDIATION DE LA COMMISSION DES  
NORMES DU TRAVAIL (C.N.T.) ET DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS POUR  
LÉSIONS PROFESSIONNELLES ATTRIBUABLES AU HARCÈLEMENT  
PSYCHOLOGIQUE PAR LE PROCESSUS DE CONCILIATION DE LA COMMISSION  
DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES (C.L.P.)

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN DROIT DU TRAVAIL

PAR

ISABELLE AUBÉ

AVRIL 2008

## RÉSUMÉ

Cette étude présente l'analyse du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique par le processus de médiation de la Commission des normes du travail (C.N.T.) et du traitement des réclamations pour lésions professionnelles attribuables au harcèlement psychologique par le processus de conciliation de la Commission des lésions professionnelles (C.L.P.).

L'étude est issue d'une analyse de la littérature (législation/jurisprudence/doctrine/documents gouvernementaux) et d'une enquête empirique menée auprès de divers professionnels intervenants au sein de ces processus alternatifs (porte-parole des organismes/représentants des parties/intervenants en relation d'aide/représentants d'associations communautaires représentant les intérêts des travailleurs).

Elle se compose de deux parties qui comprennent chacune deux chapitres. Les premiers chapitres se consacrent à la description de ces mécanismes alternatifs, au rôle des divers intervenants impliqués au sein de la médiation et de la conciliation ainsi qu'aux avantages et aux inconvénients de ces processus (rapidité de traitement/processus informel/économie d'argent). Les deuxièmes chapitres analysent les questions soulevées par ces mécanismes particulièrement en regard des litiges relatifs au harcèlement psychologique.

L'étude démontre que ces deux organismes encouragent les parties à éviter un procès et que malgré l'aspect psychologique des conflits de harcèlement au travail, ces litiges se traitent au même titre que tout autre conflit en droit du travail. Elle établit que ces procédés comportent des avantages, notamment en ce qu'ils permettent aux victimes d'éviter une audience qui pourrait les exposer de nouveau à la confrontation et au stress, alors qu'ils permettent aux employeurs de mieux protéger la réputation de leur entreprise et de réduire les coûts associés au procès. Ces procédés permettent aussi aux organismes de réduire les coûts associés au procès devant un tribunal, facteur particulièrement important à la C.N.T. en raison du fait que cet organisme est chargé de défendre gratuitement la victime devant la C.R.T. lorsque la plainte s'avère admissible.

En terme de désavantages, l'étude démontre que les ententes ne permettent pas à la victime de recevoir une confirmation de l'existence du harcèlement psychologique (C.N.T.). Les données recueillies font ressortir que le règlement avant procès se résout très souvent par la rupture du lien d'emploi et, pour plusieurs, par la fin d'un suivi thérapeutique. L'objectif législatif qui était de favoriser une dénonciation précoce du harcèlement afin de permettre de maintenir les victimes en emploi semble compromis. L'étude confirme que les pratiques habituelles de médiation et de conciliation doivent être adaptées pour tenir compte de la vulnérabilité des victimes et du déséquilibre entre les moyens de la victime et ceux de l'employeur, particulièrement lorsque la victime n'est pas représentée.

L'étude permet de constater que les employeurs sont davantage intéressés à régler avant audience les dossiers qui comportent des preuves solides et qui constituent des manifestations claires de harcèlement psychologique. Le nombre important de dossiers réglés avant audience implique que très peu de jugements sont rendus par les tribunaux spécialisés chargés d'appliquer la nouvelle législation québécoise en matière de harcèlement psychologique. Après trois années d'application des nouvelles dispositions, le processus de traitement des plaintes de la C.N.T. constitue le principal moyen employé par la Commission pour le traitement des plaintes pour harcèlement psychologique. Sur un nombre de 6 850 plaintes déposées à la C.N.T., 438 plaintes ont été transférées à la C.R.T.. De ce nombre, la moitié des plaintes (202) a fait l'objet d'un règlement hors cour. Quant à la C.L.P., les données ne permettent pas de distinguer combien de dossiers pour lésions psychologiques attribuables au harcèlement psychologique sont traités hors cour, mais les dernières statistiques ressortent que dans l'ensemble, cinquante pour cent des dossiers se ferment par le service de conciliation.

Puisqu'il s'agit de processus confidentiels, les modes alternatifs de résolution de conflit rendent invisibles ces dossiers et empêchent ainsi l'obtention de l'information d'intérêt collectif qui permettrait de mieux comprendre les causes et les conséquences du harcèlement psychologique.

Ces raisons font craindre que les dossiers qui procèdent devant la C.R.T., seul tribunal chargé de définir le harcèlement psychologique en application de la *Loi sur les normes du travail* (L.N.T.), ne reflètent pas l'ensemble des plaintes soumises à la C.N.T. ne présentant que les cas où la conciliation échoue. L'étude conclut avec une analyse des similarités et des différences entre les processus de ces deux organismes.

Mots-clés : conciliation, médiation, modes alternatifs, règlement des litiges, harcèlement psychologique.

## TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES.....	ix
LISTE DES TABLEAUX.....	x
LISTE DES ABRÉVIATIONS.....	xi
RÉSUMÉ.....	xii
INTRODUCTION.....	1
0.1 Problématique.....	4
0.1.1 L'intervention législative en matière de harcèlement psychologique.....	6
0.1.2 Les recours à la C.N.T./C.R.T. et à la C.S.S.T./C.L.P. en matière de harcèlement psychologique.....	10
0.1.3 Les modes alternatifs de règlement des litiges sur le plan institutionnel : la médiation et la conciliation.....	13
0.1.4 L'intérêt d'explorer l'application des pratiques alternatives aux litiges impliquant des allégations de harcèlement psychologique.....	17
0.1.5 Les différentes approches au traitement des plaintes pour harcèlement psychologique par les modes alternatifs de règlement des litiges.....	22
0.2 Méthodologie et présentation du plan.....	27
<b>PARTIE 1</b>	
<b>LE TRAITEMENT DES PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE PAR LE PROCESSUS DE MÉDIATION DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL.....</b>	<b>31</b>
<b>CHAPITRE I</b>	
<b>L'ESSOR DU PROCESSUS DE MÉDIATION À LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL.....</b>	<b>32</b>
1.1 La mise en place du service de médiation.....	33
1.1.1 Le mandat de la C.N.T. ....	34
1.1.2 L'encadrement législatif de la médiation.....	36

1.1.3	Le concept de médiation appliqué par la C.N.T.....	41
1.1.4	L'évolution du traitement des plaintes par la médiation : les statistiques des rapports annuels de gestion de la C.N.T. – 1989 à 2007.....	42
1.1.5	Synthèse.....	48
1.2	Les acteurs impliqués au sein des activités de médiation.....	49
1.2.1	L'inspecteur-enquêteur de la C.N.T. ....	50
1.2.2	Le médiateur.....	53
1.2.2.1	La nomination du médiateur.....	53
1.2.2.2	Un service professionnel.....	55
1.2.2.3	Le rôle du médiateur.....	58
1.3	Les avantages et les inconvénients du processus de médiation.....	59
1.3.1	Un service rapide : mais est-il trop rapide?.....	59
1.3.2	Le caractère économique du processus de médiation : mais s'agit-il d'une question d'argent?.....	65
1.3.3	Un processus informel : mais peut-on y aller seul?.....	67

## CHAPITRE II

### ANALYSE DU TRAITEMENT DES PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE PAR LE PROCESSUS DE MÉDIATION.....69

2.1	Le cheminement d'une plainte pour harcèlement psychologique.....	69
2.1.1	La détermination de la recevabilité de la plainte.....	72
2.1.2	Le déroulement de l'enquête par l'inspecteur-enquêteur de la C.N.T.....	78
2.1.2.1	Le rapport de cheminement et le rapport d'enquête : des documents à l'usage interne.....	82
2.1.2.2	Le contenu du rapport de cheminement et du rapport d'enquête.....	84
2.1.3	La démarche de rapprochement des parties par l'inspecteur-enquêteur.....	86

2.1.4	Deux possibilités de médiation : par le médiateur de la C.N.T. ou par le médiateur nommé par le ministère du Travail.....	88
2.2	L'expérience du processus de médiation.....	91
2.2.1	L'offre de médiation : l'exposé du processus de médiation au travailleur.....	91
2.2.2	Le déroulement du processus de médiation : le rapport de force.....	101
2.3	Les motifs de fermeture des dossiers suite à la recevabilité d'une plainte pour harcèlement psychologique.....	111
2.3.1	Le désistement.....	112
2.3.2	Aucune entente.....	113
2.3.3	La plainte pour harcèlement psychologique réglée avec une plainte pour pratique interdite ou congédiement sans une cause juste et suffisante.....	113
2.3.4	Les autres résultats.....	115
2.3.5	L'entente.....	116
2.4	La réconciliation des parties.....	117
2.5	Synthèse.....	120

## PARTIE 2

LE TRAITEMENT DES LITIGES RELATIFS AU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE PAR LE PROCESSUS DE CONCILIATION À LA COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES.....	124
--	-----

### CHAPITRE I

L'ESSOR DU PROCESSUS DE CONCILIATION À LA COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES.....	125
--	-----

1.1	La mise en place du service de conciliation.....	126
1.1.1	L'encadrement législatif du processus de conciliation : les articles 429.44 à 429.48 <i>L.A.T.M.P.</i> et le <i>Cadre d'exercice de la conciliation à la C.L.P.</i> .....	130
1.1.1.1	Le <i>Cadre d'exercice de la conciliation à la C.L.P.</i> .....	131

1.1.1.2	Le caractère volontaire du processus (article 429.44 <i>L.A.T.M.P.</i> ).....	132
1.1.1.3	La confidentialité du processus (articles 429.45 et 429.48 <i>L.A.T.M.P.</i> ).....	132
1.1.1.4	Les exigences de forme et de fond (article 429.46 <i>L.A.T.M.P.</i> ).....	134
1.1.1.4.1	L'accord verbal.....	135
1.1.1.4.2	La signature du conciliateur et des parties.....	136
1.1.1.4.3	L'entérinement de l'accord : la conformité à la loi.....	138
1.1.1.5	Le droit à une audience (article 429.47 <i>L.A.T.M.P.</i> ).....	139
1.1.2	Les formes de règlements.....	140
1.1.2.1	L'accord conclu en vertu de l'article 429.46 de la <i>L.A.T.M.P.</i> .....	140
1.1.2.2	La transaction conclue en vertu du <i>Code civil du Québec</i> .....	142
1.1.2.3	Le désistement.....	144
1.1.3	L'évolution du traitement des plaintes par la conciliation : les statistiques des rapports annuels de gestion de la C.L.P.....	144
1.2	Le conciliateur.....	150
1.2.1	La nomination du conciliateur.....	150
1.2.2	Le rôle du conciliateur : le code de déontologie des conciliateurs de la C.L.P.....	151
1.2.3	Les qualités et les qualifications requises du conciliateur.....	153
1.3	Les avantages et les inconvénients du processus de conciliation.....	157
1.3.1	Un service rapide.....	157
1.3.2	Une démarche simple : le cadre informel de la conciliation.....	163
1.3.3	Une démarche qui vise le règlement du litige.....	163
1.3.4	Une démarche volontaire.....	168

1.3.5	Une démarche respectueuse des droits.....	169
-------	---	-----

## CHAPITRE II

ANALYSE DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS POUR DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES ATTRIBUABLES AU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE PAR LE PROCESSUS DE CONCILIATION.....		170
--	--	-----

2.1	La procédure de reconnaissance d'une lésion professionnelle attribuable au harcèlement psychologique.....	173
2.1.1	La demande d'indemnisation auprès de la C.S.S.T. : la compétence exclusive de la Commission en vertu de l'article 349 <i>L.A.T.M.P.</i> .....	175
2.1.2	La révision administrative (D.R.A.).....	180
2.1.3	Le rôle de la C.L.P. : la compétence exclusive de la Commission en vertu de l'article 369 <i>L.A.T.M.P.</i> .....	182
2.2	Le processus de conciliation.....	183
2.2.1	L'offre de conciliation et l'exposé du processus aux parties.....	183
2.2.2	Le déroulement du processus de conciliation.....	187
2.2.3	Les parties à la cause : le travailleur, l'employeur et la C.S.S.T. (Conciliation tripartite).....	192
2.2.3.1	La C.S.S.T. ....	194
2.2.3.2	Le travailleur et le processus de conciliation.....	196
2.2.3.2.1	Les considérations relatives à la représentation.....	196
2.2.3.2.1.1	Le travailleur non représenté : l'implication d'une personne fragilisée à la négociation d'une entente.....	196
2.2.3.2.1.2	Le travailleur représenté : les exigences particulières pour le représentant.....	199
2.2.3.2.2	Les enjeux du point de vue de la personne réclamante.....	204
2.2.3.2.2.1	Les enjeux de caractère thérapeutique.....	205

2.2.3.2.2	Les objectifs poursuivis par les réclamants...	209
2.2.3.3	Les enjeux d'une réclamation pour harcèlement psychologique du point de vue de l'employeur.....	213
2.2.3.3.1	Le premier facteur expliquant la contestation de l'employeur : l'impact financier.....	213
2.2.3.3.2	L'intérêt de l'employeur pour la conciliation face aux enjeux financiers.....	220
2.2.3.3.3	Le deuxième facteur expliquant la contestation de l'employeur : les conséquences sur la réputation de l'entreprise.....	223
2.2.3.3.4	L'intérêt lié à la confidentialité : la réputation de l'entreprise est protégée par le processus de conciliation.....	224
2.3	La conciliation permet-elle d'atteindre les objectifs législatifs en matière de réparation des lésions professionnelles psychologiques?.....	226
2.3.1	La réparation des lésions professionnelles psychologiques.....	227
2.3.2	Le droit au retour au travail du travailleur.....	230
2.4	Synthèse.....	233
	CONCLUSION.....	236
	APPENDICE A	
	TABLEAUX : PORTRAIT DE L'ÉVOLUTION DES PROCESSUS DE MÉDIATION ET DE CONCILIATION.....	242
	BIBLIOGRAPHIE.....	250