



► Dominique Benjamin possède une formation en biologie. Elle est entrée à la CSST en 1981, où elle est inspectrice depuis 1986.

Elle traite des dossiers de violence au travail dès les années 1990, et des dossiers de harcèlement au travail depuis le début des années 2000.

Depuis 2007, elle est conseillère experte en matière de violence et harcèlement au travail dans le réseau d'expertise de la CSST. Elle intervient, conseille et donne de l'accompagnement (*coaching*) aux inspecteurs de la CSST dans les dossiers de violence et de harcèlement au travail.

L'inspecteur de la CSST et le harcèlement psychologique

PAR VALÉRIE LEVÉE

Nulle part ne figurent dans la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) des mots comme « harcèlement psychologique », « stress » et « intégrité mentale ». Au Québec, la loi qui définit le harcèlement psychologique au travail est la Loi sur les normes du travail (LNT). Pourtant, Dominique Benjamin est inspectrice à la CSST et elle intervient dans les situations présentant des risques pour la santé psychologique. Elle a bel et bien le pouvoir d'agir en matière de risques pour la santé psychologique tels que le harcèlement psychologique. Dans le cadre d'une conférence qu'elle présente lors d'événements en santé et sécurité du travail, elle explique comment la question du harcèlement psychologique est entrée dans les préoccupations de la CSST et comment l'inspecteur peut intervenir.

»»» « Au départ, souligne Dominique Benjamin, la LSST ne fait pas mention de harcèlement psychologique. C'est la LNT qui introduit cette notion depuis 2004. Or, l'inspecteur de la CSST n'applique pas la LNT, poursuit M^{me} Benjamin. Mais il doit s'assurer que l'employeur prend les mesures nécessaires pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs. »

Un jugement en particulier a eu une grande influence dans le domaine du harcèlement psychologique et de la santé et de la sécurité au travail et a inscrit le harcèlement psychologique à l'ordre des préoccupations de la CSST. En 2000, le jugement Chagnon Bel-Air¹ de la Commission des lésions professionnelles conclut que la santé psychologique fait partie intégrante de la santé au travail. Plus particulièrement, un travailleur peut recourir à l'exercice du droit de refus si le travail à exécuter l'expose à une menace pour sa santé mentale.

Principes qui guident l'intervention de l'inspecteur

La LSST est la loi qui se charge de l'aspect prévention en matière de harcèlement psychologique en milieu de travail, et c'est la CSST qui la fait appliquer. Il paraît donc logique que la CSST applique les outils de prévention au domaine du harcèlement, puisqu'elle indemnise les travailleurs victimes de harcèlement psychologique. Comme l'article 2 de la LSST a pour objet l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs, pour la CSST, l'obligation des employeurs à l'égard de la protection de la santé des travailleurs s'applique forcément, et il en est de même du pouvoir d'intervention des inspecteurs. L'employeur a l'obligation, en vertu de l'article 51 (5) de la LSST, de prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé (physique et psychologique), l'intégrité et la sécurité de ses travailleurs. Le rôle de l'inspecteur de la CSST consiste alors à vérifier l'existence et l'efficacité de ces mesures.

Concrètement, il faut être réaliste. « Là où il y a des humains, il y aura toujours des risques de conflit, de quiproquo, de relation tumultueuse, de malentendu », observe Dominique Benjamin. Assurer qu'il n'y aura jamais de harcèlement est donc impossible. En ce sens, l'employeur a principalement une obligation de moyens. « Et quand il est question de harcèlement, de violence, de menaces, précise l'inspectrice, les moyens généralement reconnus et qui font consensus, ce sont des politiques, donc des moyens de gestion. » L'employeur pourra mettre en application une politique en matière de harcèlement accompagnée d'un mécanisme de gestion de conflits dont la fonction est de traiter efficacement les situations qui surviennent. Si une plainte est déposée à la CSST par un travailleur, un inspecteur se rendra

sur les lieux et vérifiera si l'employeur utilise bien les moyens nécessaires afin de traiter les situations de conflit ou de harcèlement. Dominique Benjamin insiste sur l'obligation de prévention qui incombe à l'employeur. « Contrairement à un inspecteur de la Commission des normes du travail, nuance-t-elle, l'inspecteur de la CSST n'a pas pour mandat de faire enquête dans le but de vérifier s'il y a présence de harcèlement ou non. » Il vérifie les mesures mises en place pour contrôler les risques, c'est-à-dire l'existence d'une politique en matière de harcèlement, sa mise en application concrète, et il pourra éventuellement demander des modifications à cette politique et à ses mécanismes de fonctionnement. De plus, en cas de harcèlement, l'employeur a l'obligation de faire cesser ce comportement.

Reconnaître et évaluer les prémices du harcèlement

La politique de prévention et de traitement du harcèlement visera à déterminer les situations à risque tels les conflits persistants qui peuvent mener à du harcèlement, afin de les éliminer ou de les contrôler. Cela implique de savoir en reconnaître les prémices. « Dans un milieu de travail, il peut y avoir présence de facteurs de risque qui constituent un terreau propice au développement de conflits et d'éventuelles situations de harcèlement », explique Dominique Benjamin.

Une surcharge de travail, une supervision laxiste ou abusive, des communications déficientes, une tolérance aux incivilités et aux comportements inappropriés sont autant de signes qui peuvent constituer un prélude au harcèlement, et il convient de savoir les déceler et de s'en occuper. Ignorés, négligés ou mal pris en compte, ces comportements affecteront le tissu relationnel et le climat de travail, feront surgir des conflits, des situations d'atteinte à la santé qui pourront évoluer vers du harcèlement psychologique. « L'erreur à ne pas faire, illustre Dominique Benjamin, est de minimiser les signes avant-coureurs, de tolérer les comportements inappropriés, d'ignorer une plainte, de penser que le conflit se résoudra tout seul, ce qui risque d'envenimer le conflit, voire d'affecter d'autres personnes. »

Dominique Benjamin dresse un parallèle entre la présence de comportements inappropriés dans le milieu de travail et celle de contaminants : à petite dose, ils ne posent pas de problème, mais au-delà d'un certain seuil, ils deviennent nuisibles pour la santé. De la même façon, les comportements inappropriés qui dépassent un certain seuil et deviennent perturbateurs peuvent

contribuer à créer un risque pour la santé. Mais si on peut doser un contaminant et fixer la dose à ne pas dépasser, il n'en est pas de même pour les comportements. Juger du caractère inapproprié d'un comportement implique donc une part de subjectivité. Aussi, en guise de barème et pour appuyer cette évaluation, l'employeur devra définir clairement les valeurs qu'il défend et les comportements qu'il veut ou ne veut pas voir dans son milieu de travail, par exemple dans un code d'éthique ou un code de conduite. La politique de prévention devra refléter ces valeurs.

La politique de prévention contre le harcèlement

On trouvera donc dans la politique de prévention ses mécanismes de fonctionnement et son application.

La politique doit montrer un engagement de la haute direction et refléter ses convictions et ses valeurs. Elle doit cibler les personnes visées par la politique. Elle doit également définir les rôles et les responsabilités en regard de la politique des personnes travaillant au sein de l'entreprise. Si les comportements et les relations interpersonnelles sont l'affaire de tous les employés, du plus haut gestionnaire au commis, un devoir de civilité incombe également à la clientèle, aux fournisseurs, aux patients, aux élèves, voire aux parents d'élèves. Dominique Benjamin souligne que « les liens du travail qui unissent travailleurs et employeur ne s'appliquent pas à la clientèle ». On devra donc prévoir le moyen d'informer les différents clientèles des comportements attendus dans les relations avec le personnel de l'entreprise.

La politique doit évidemment préciser une définition du harcèlement en déterminant les comportements attendus et en donnant des exemples de comportements qui sont prohibés dans l'entreprise. Plus cette définition sera précise, plus il sera aisé d'établir la recevabilité des plaintes. Si la définition est trop large, elle risquera



Photo : Shutterstock

► **L'inspecteur de la CSST vérifie les mesures mises en place pour contrôler les risques, c'est-à-dire l'existence d'une politique en matière de harcèlement, sa mise en application concrète, et il pourra éventuellement demander des modifications à cette politique et à ses mécanismes de fonctionnement.**

d'entraîner le traitement de situations qui ne relèvent pas de la politique de harcèlement. Le même risque est présent si l'étape de recevabilité de la plainte est escamotée. « Mais si la plainte d'un travailleur ou d'une travailleuse est jugée non recevable et qu'elle n'est pas traitée par les mécanismes de la politique, il y a quand même un problème et il faut le traiter, par des moyens appropriés », reprend Dominique Benjamin.

La politique devrait également prévoir des modes de résolution de conflits impliquant les parties concernées et misant sur la recherche d'un consensus. « Ce qui fonctionne, commente l'inspectrice, ce sont les modes de résolution qui mettent à contribution la participation active des personnes concernées. » Ces modes de résolution seront progressifs. Si la discussion ou la négociation entre les deux personnes échouent, on pourra penser à la médiation, à l'implication d'une tierce personne, qui aidera les parties à s'entendre. L'enquête devrait constituer un moyen de dernier recours lorsque les autres moyens ont échoué ou ont été refusés par au moins une des parties.

Enfin, une fois la situation résolue, des décisions et des mesures correctrices doivent être prévues pour remédier à la situation.

Tous ces éléments contribuent à l'efficacité d'une politique de prévention du harcèlement, et ce sont autant d'éléments que l'inspecteur sera appelé à vérifier lorsqu'il aura à intervenir dans une situation de harcèlement psychologique. ◀◀

1. Forget Chagnon et Marché Bel-Air inc. [2000], C.L.P. 388.