



Confédération des  
syndicats nationaux

Service des relations du  
travail

*Santé-sécurité-environnement*



## *La violence et le harcèlement au travail*



## *L'enquête syndicale*

**Par Natacha Laprise**

**Service des relations de travail - prévention**

**Décembre 2006  
Révisé août 2010**



### **LE DEVOIR DE REPRÉSENTATION**

Lorsqu'une plainte officielle est déposée, le syndicat doit mener une enquête dans le respect des règles de la confidentialité et des droits des membres qu'il représente.

### **Consultation de la conseillère ou du conseiller syndical**

L'enquête syndicale est essentielle. Vu la complexité des plaintes touchant les problèmes de violence et de harcèlement au travail, nous suggérons fortement de consulter très rapidement la conseillère ou le conseiller syndical affecté à votre dossier. Ce dernier pourra vous guider dans le suivi du dossier et vous conseiller en ce qui concerne les étapes à franchir, tout en tenant compte des obligations légales du syndicat.

### **Le devoir de représentation**

Les représentantes et représentants syndicaux doivent être au fait des responsabilités légales prévues par le Code du travail en vertu de l'article 47.2.

Le Code du travail, à l'article 47.2, fait obligation au syndicat de représenter les salarié-es de l'unité :

- sans négligence :  
enquête sérieuse, sans erreur grossière, consciencieusement, en évaluant correctement le dossier.
- sans arbitraire :  
effort sérieux, soin raisonnable, après consultation.
- sans mauvaise foi :  
sans intention de nuire et sans motifs inavouables.
- sans discrimination :  
de la même façon que pour tous les autres salariés, selon les mêmes critères.

***47.2** Une association accréditée ne doit pas agir de mauvaise foi ou de manière arbitraire ou discriminatoire, ni faire preuve de négligence grave à l'endroit des salariés compris dans une unité de négociation qu'elle représente, peu importe qu'ils soient ses membres ou non.*

### **L'ENQUÊTE SYNDICALE**

Un-e salarié-e qui croit avoir été victime de violence ou de harcèlement au travail peut porter plainte à son syndicat ou aux personnes responsables de la réception d'une plainte. Suite au dépôt d'une plainte, une enquête pourra être envisagée si d'autres moyens de résolution de problèmes se sont avérés infructueux.

Lorsqu'une plainte officielle est déposée, le syndicat doit mener une enquête dans le respect des règles de la confidentialité et des droits des membres qu'il représente. L'enquête syndicale est essentielle pour décider si un grief sera ou non porté à l'arbitrage.

L'enquête est celle du syndicat ; il ne peut donc se retrancher derrière une décision de l'assemblée générale comme seul motif au refus de pousser un grief à l'arbitrage.

L'hostilité d'un groupe, et même d'une majorité de compagnes ou de compagnons de travail, ne saurait non plus dispenser le syndicat de mener une enquête complète et sérieuse. Au contraire, c'est dans ces situations que le comportement syndical risque d'être le plus scruté.

#### **Les fonctions d'une enquête**

L'enquête a deux fonctions principales : faire la lumière sur la situation et aider les personnes responsables de l'enquête à prendre une décision éclairée.

## Les étapes d'une enquête

### 1. La planification

Établir un calendrier des rencontres,  
Préparer la logistique (lieu des rencontres, heure),  
Contacter et prendre rendez-vous.

L'ordre dans lesquelles les rencontres ont lieu est importante. La personne plaignante devrait être la première personne rencontrée. Lors de cette rencontre, demander à la personne plaignante quels sont les témoins qui peuvent corroborer sa version des faits. Ensuite, rencontrer la personne mise en cause et procéder de la même façon pour ses témoins.

**Note** : utiliser le Canevas d'enquête pour la personne plaignante et pour la personne mise en cause

### 2. La collecte d'information

La collecte d'information a pour but d'identifier les circonstances entourant les allégations, de reconstituer les événements, d'obtenir des éléments de preuve, d'identifier les éléments des allégations et d'identifier le ou les auteurs. Il s'agit de recueillir tous les faits saillants.

Il est important de faire une enquête factuelle complète, d'interroger tous les témoins, de recueillir leur version, de vérifier la version de la personne mise en cause en l'informant des éléments recueillis pendant l'enquête et compléter, le cas échéant, l'enquête par une vérification des éléments additionnels soumis par la personne mise en cause.

Dans le cas de comité d'enquête, les personnes responsables ne peuvent se soustraire au devoir d'équité procédurale<sup>1</sup>. L'équité procédurale consiste à donner aux parties un traitement équitable, à leur fournir l'information nécessaire à leur préparation et offrir à chacun l'occasion de s'exprimer. Autrement dit, l'enquêteur devra demeurer neutre, impartial et exempt de préjugé. Il doit s'en tenir uniquement aux faits, aux incidents et aux éléments pertinents.

### **3. L'analyse de l'information**

L'analyse est basée sur les faits et non sur les perceptions ou des interprétations. C'est à cette étape, qu'à l'aide des informations recueillies tout au long de l'enquête, nous pouvons arriver à des conclusions. Par analyse, nous pouvons démontrer notre cheminement et comment nous en arrivons aux conclusions. La règle de preuve qui sera utilisée dans ce genre d'enquête est celle de la norme civile. Cette norme stipule que la preuve doit être établie selon la balance des probabilités (la preuve prépondérante), ce qui signifie que l'événement est plus probable qu'improbable. Par conséquent, toutes les informations pertinentes à l'analyse doivent se retrouver dans le rapport.

### **4. La rédaction du rapport :**

Le rapport d'enquête contient un résumé du ou des comportements reprochés, le résumé de la collecte d'information (le nom des personnes rencontrées), l'analyse et les conclusions. Concrètement, les informations suivantes devraient se retrouver dans le rapport d'enquête :

- La date du début de l'enquête et la date du rapport,
- le contexte de la plainte,
- les définitions utilisées,
- pour chaque allégation :

---

1 La juge Langlois dans *Desroches c. SCFP*, 2001T-442.

- résumé des allégations ;
- éléments de preuve recueillis,
- analyse des allégations,
- conclusion.
- conclusion générale (les faits supportent ou non les allégations).

Le rapport peut également présenter des recommandations. Ces recommandations doivent se limiter au rétablissement du climat. Le but premier de l'enquête étant de faire la lumière sur la situation qui vous est exposée.

De plus, dans l'objectif de corriger ou de prévenir les situations de violence et de harcèlement, nous vous suggérons de vous rapporter aux facteurs de risque que vous avez identifiés lors de la collecte d'information durant votre enquête.

**Note** : utiliser la Grille d'analyse des facteurs de risque en matière de violence, de conflit ou de harcèlement au travail

### **5. Les résultats de l'enquête :**

Nous avons mentionné précédemment que les conclusions de l'enquête doivent être tirées des éléments de preuves (les faits) recueillis et elles doivent être en lien avec la ou les définitions utilisées. À la suite de votre analyse, quatre situations différentes peuvent se poser :

**La plainte est fondée** : elle l'est lorsque les éléments de preuve recueillis démontrent que les comportements ont eu lieu et qu'ils correspondent à la définition. Rappelons-le, la preuve utilisée sera la preuve prépondérante. Il faut donc que le ou les comportements soient plus probables qu'improbables.

**La plainte est fondée mais il y a eu harcèlement réciproque** : les éléments de preuve démontrent que les deux parties concernées ont eu des comportements de

harcèlement de part et d'autre. Une analyse distincte devra tout de même être faite pour présenter les éléments de preuve recueillis pour en venir à cette conclusion. De plus, dans le rapport d'enquête, dans la section recommandations, une médiation peut être suggérée pour permettre aux deux parties d'en arriver à un terrain d'entente.

**La plainte est non-fondée** : une plainte est non-fondée lorsque les éléments de preuve démontrent que le ou les comportements n'ont pas eu lieu ou lorsque les éléments de preuve sont insuffisants pour conclure que le comportement a eu lieu. Il est fréquent que la plainte soit non-fondée par faute de preuves suffisantes, ce qui ne signifie pas que le comportement n'a pas eu lieu et qu'il n'y a pas eu de violence ou harcèlement.

Il n'en demeure pas moins qu'il subsiste alors un problème ou une situation conflictuelle entre la personne plaignante et la ou les personnes mises en cause. Dans ce cas, il serait important de le mentionner dans le rapport et de faire des recommandations à l'effet qu'un processus de résolution de conflits pourrait être très bénéfique aux deux parties.

**La plainte est de mauvaise foi** : c'est une plainte déposée par une personne qui a des intentions douteuses et qui sait dès le départ que celle-ci n'est pas fondée.

L'analyse faite par les arbitres sur les situations de harcèlement qui étaient portées devant eux peut nous éclairer quant aux constats à poser. En effet, un an après l'entrée en vigueur des dispositions relatives au harcèlement psychologique dans la Loi sur les normes du travail, certaines sentences arbitrales et articles de doctrine s'entendaient pour affirmer que le résultat recherché, soit le caractère vexatoire, découlera de l'ensemble des comportements, paroles, gestes ou actes hostiles ou non désirés qui en sont la manifestation. Cet ensemble doit faire l'objet d'analyse pour déceler la conduite vexatoire, le législateur ayant nettement privilégié une approche globale pour apprécier la valeur de la plainte et repérer les éléments choisis comme essentiels.

Cela suggère donc qu'il ne faut pas rechercher la vexation dans chacun des comportements, paroles, gestes ou actes reprochés, comme des arbitres l'ont fait auparavant. En cela, le texte du nouvel article 81.18 s'écarte de la définition du harcèlement souvent adoptée par ceux qui ont mis l'accent sur les caractéristiques intrinsèques des gestes et actes reprochés, sans apprécier la conduite dans son entièreté.

### **Le point de vue pertinent**

Il est aussi maintenant reconnu que le test à appliquer pour déterminer s'il y a eu ou non harcèlement, est celui de la personne raisonnable :

Dans l'analyse d'une situation prétendue de harcèlement le point de vue pertinent est celui de la personne raisonnable, objective et bien informée des circonstances, dotée d'attributs semblables et se trouvant dans une situation semblable à celle de la présumée victime.

L'important c'est de se placer dans la perspective de la personne prétendant être victime pour déterminer s'il y a, par exemple, atteinte à sa dignité. C'est l'ensemble des traits, de l'histoire et de la situation de cette personne qu'il faut prendre en considération lorsqu'il s'agit d'évaluer si une personne raisonnable se trouvant dans une situation semblable à celle de la personne présumée victime estimerait qu'il y a atteinte à l'intégrité physique ou psychologique de la personne.

### **À qui doit-on remettre le rapport ?**

Le rapport d'enquête est acheminé aux personnes concernées. L'employeur décide des mesures à prendre, si la plainte s'avère fondée, et s'assure des mesures préventives, correctives, administratives ou disciplinaires, le cas échéant.

La personne plaignante et la personne mise en cause doivent être informées des conclusions du rapport. Cependant, informer ne signifie pas fournir une copie du rapport d'enquête. L'obligation d'information ne va pas jusqu'à contraindre le syndicat à fournir une copie du rapport du comité syndical qui a fait enquête<sup>2</sup>.

C'est ce que laisse entendre la décision de *Dhanoa (Re)*, [1999] B.C.L.R.B.D. No 255 : le tribunal a décidé que le syndicat n'était pas tenu de le faire dans la mesure où il lui a fourni les conclusions.

### **La confidentialité**

Le traitement des plaintes de harcèlement, de violence ou de conflits en milieu de travail est confidentiel. Ceci implique que les seules personnes informées sont celles visées par la plainte, celles susceptibles d'apporter un éclairage dans le traitement du dossier et celles qui peuvent apporter des correctifs à la situation. Ces personnes sont tenues à la confidentialité tant qu'elle s'applique dans le cadre de la présente procédure d'enquête.

---

2 M<sup>e</sup> Francine Lamy et M<sup>e</sup> Dominique-Anne Roy. *Le devoir de représentation et l'exercice de la discrétion syndicale*.



### **Quelques principes utiles au sujet de l'enquête<sup>3</sup>**

- Ø L'enquête doit être déclenchée avec célérité (meilleures seront alors les chances de savoir exactement ce qui s'est passé et de régler le problème).
- Ø La personne choisie pour mener l'enquête, que ce soit à titre d'enquêteur interne ou d'enquêteur externe mandaté à cette fin ou encore, à titre de membre d'un comité d'enquête doit posséder des qualités personnelles, des connaissances, des compétences ainsi que la formation et l'expérience pertinentes pour mener l'enquête à bien.
- Ø L'enquêteur doit être disponible, avoir une bonne connaissance du concept de harcèlement au travail et être crédible afin que les parties se sentent en confiance et respectées.
- Ø L'enquêteur ne devrait pas avoir un lien d'autorité avec les parties impliquées ni relever d'elles.
- Ø L'enquêteur devrait s'assujettir à un protocole de conduite et enquêter sur chacune des allégations.
- Ø L'enquêteur rencontre une à une les parties directement en cause ainsi que les témoins identifiés, leur explique le déroulement du processus (prise de déclarations, confidentialité, etc.). Il peut arriver que les parties demandent à être accompagnées. Plusieurs politiques le permettent en prévoyant cependant que le rôle des accompagnateurs est limité. Les accompagnateurs ne sont pas et ne doivent pas être appelés à titre de témoins ; ils agissent simplement à titre d'observateurs.
- Ø Les rencontres doivent se faire en privé afin de respecter la confidentialité. Il est

---

3 Cantin, Isabelle, LL. M. CRHA, Harcèlement psychologique : L'enquête interne.

## L'enquête syndicale

---

incidemment raisonnable d'obtenir à cet égard un engagement écrit des personnes impliquées et de toutes les personnes rencontrées.

- Ø L'enquêteur doit être bien organisé et ne pas avoir de préjugés. Il doit écouter les parties et les témoins et obtenir des détails pertinents. Chaque personne rencontrée relit et signe sa déclaration dont elle peut conserver une copie. L'enquêteur conserve les originaux.
- Ø Le rapport d'enquête (introduction, description du mandat, historique, description de la plainte et des allégations, méthodologie, description de la documentation examinée, résumé des faits révélés, analyse et conclusion) doit être signé, daté par l'enquêteur et remis sous pli confidentiel au responsable.
- Ø La façon dont l'enquête interne est menée peut faire toute la différence et le sérieux accordé à chaque étape démontre que l'employeur ne traite pas ces cas à la légère. Bien qu'il ne soit pas toujours agréable d'avoir à se soumettre à un tel processus, les personnes impliquées doivent reconnaître que leur collaboration est essentielle, au nom du respect des obligations qui leur incombent et qui visent à promouvoir un milieu de travail exempt de harcèlement.

## L'enquête syndicale

---

Il ne faut pas oublier que malgré le fait qu'il y a une démarche d'enquête effectuée par des représentants de l'employeur ou par une tierce personne (souvent dans le cadre de la politique de l'employeur), la personne qui porte plainte conserve son droit au grief. Ce droit au grief n'est pas annulé par une démarche d'enquête. Le grief doit être fait ou maintenu tant que les conclusions de cette enquête ne sont pas à la satisfaction de la personne plaignante (attention au délai). Dans le cas contraire, le syndicat aura à se positionner quant à l'issue du dit grief. Pour ce faire, il est important de tenir compte des éléments qui suivent (pour de plus amples explications, voir le site de Grondin Poudrier, M<sup>e</sup> Francine Lamy et M<sup>e</sup> Dominique-Anne Roy. 2003. Conférence : *Le devoir de représentation et l'exercice de la discrétion syndicale*, à l'adresse suivante : [www.grondinpoudrier.com](http://www.grondinpoudrier.com)).

### **Précisions concernant les enquêtes avec comité d'enquête, comité paritaire ou enquêteur externe**

Règle générale, la décision de référer un grief à l'arbitrage est du ressort des instances administratives du syndicat, soit le comité de grief, soit le comité exécutif. Dans le cas où l'enquête ne serait pas effectuée par l'instance décisionnelle du syndicat (ex. : comité d'enquête, comité paritaire, consultant), tous les renseignements colligés à l'enquête devront lui être fournis pour qu'il puisse prendre une décision éclairée. À cette fin, le syndicat aura besoin d'avoir par écrit le nom des personnes impliquées, les versions de toutes les personnes rencontrées ainsi que les facteurs considérés aux fins des recommandations (voir l'annexe 1 pour les éléments qui doivent figurer dans un tel rapport d'enquête). Sinon, le syndicat se verra dans l'obligation de refaire l'enquête pour prendre sa décision.

Aussi, les décisions prises par un comité d'enquête ou la position prise par la personne qui effectue l'enquête ne lient pas le syndicat. Ce dernier ne peut prendre une décision sur la seule base des recommandations ou des conclusions tirées par le comité d'entreprise ou le cas échéant par un consultant.

*«Chaque fois que l'enquête est conduite par un comité distinct de l'instance habituelle, le syndicat ne peut accepter comme définitives et bien fondées les conclusions retenues par ce tiers. Il doit avoir accès aux renseignements colligés par le comité d'enquête, vérifier les renseignements obtenus et compléter l'enquête au besoin. Il ne peut se contenter de renseignements généraux ou anonymes, même pour assurer la confidentialité. Il devrait en tout temps rencontrer la personne visée par la plainte s'il s'agit d'un membre de son unité.»<sup>4</sup>*

Anne Pineau du Service juridique de la CSN va plus loin. Elle mentionne ce qui suit :

*«Le syndicat doit mener sa propre enquête. L'existence d'une procédure de plainte avec comité d'enquête paritaire (patronal/syndical) n'y change rien. En effet, si le syndicat omet de faire sa propre enquête et s'en remet plutôt à celle menée par le comité, il devra en assumer les conséquences. Si l'enquête a été bâclée, les lacunes lui seront opposables.*

*En outre, l'enquête du comité et celle du syndicat ont des objectifs différents. L'enquête syndicale vise à établir si un grief sera porté à l'arbitrage advenant que des mesures disciplinaires aient été imposées. L'enquête du comité vise plutôt à établir les faits. Ainsi l'enquête menée par un comité devrait se limiter à recueillir les faits, chaque partie étant ensuite libre de prendre ses décisions.»<sup>5</sup>*

---

4 M<sup>e</sup> Francine Lamy et M<sup>e</sup> Dominique-Anne Roy, Conférence : *Le devoir de représentation et l'exercice de la discrétion syndicale*, 2003, p.15 [www.grondinpoudrier.com](http://www.grondinpoudrier.com)

5 Anne Pineau, 3 décembre 2004

### ANNEXE 1

**Lorsqu'une personne externe fait enquête**, les éléments suivants doivent figurer dans le rapport<sup>6</sup> :

- Introduction ;
- Déclaration de l'enquêteur (le nombre de personnes rencontrées ou contactées par téléphone, leur nom, explication de la raison pour laquelle certains témoins n'ont pas été rencontrés, discussion des problèmes administratifs survenus pendant le processus ainsi que toute autre information jugée pertinente) ;
- Description du contexte ;
- Chronologie des événements ;
- Définitions utilisées :
  - pour chaque allégation,
  - résumé des allégations,
  - éléments de preuve recueillis,
  - analyse des allégations,
  - Conclusion ;
- Conclusion générale ;
- **Recommandations.**

Le syndicat devrait avoir accès à ce rapport. Dans le cas contraire, il devra mener sa propre enquête.

---

6. CHAMBERLAND, L. *Une politique pour contrer la violence et le harcèlement au travail*, dans Courcy, F., A. Savoie, L. Brunet, *Violences au travail – Diagnostic et prévention*. Les presses de l'Université de Montréal, 2004.