

L'EXPÉRIENCE de la

Commission des normes du

par **Jacqueline de Bruycker**

D'entrée de jeu, **Jocelyn Girard**, vice-président aux services à la clientèle de la CNT, a rappelé que 60 % des salariés au Québec ne sont pas syndiqués, et qu'en l'absence de convention collective, c'est la *Loi sur les normes du travail* qui s'applique et leur unique recours, c'est la Loi.

« Le législateur a confié à un organisme public, la CNT, un mandat assez unique : la responsabilité d'être confronté à la détresse humaine et de trouver des solutions. Mais comment traite-t-on la détresse? Comme il n'y a avait aucun guide, on s'est intéressé aux expériences belge et française qui nous ont surtout appris quoi ne pas faire, on s'est lancé dans

une ronde de consultations : ministères, organismes, chercheurs, etc. », raconte-t-il.

Avant d'accueillir les premières plaintes en juin 2004, la CNT a développé toute une batterie d'outils pour préparer et informer le milieu, élaboré un processus de plainte, engagé des enquêteurs.

La CNT prévoyait 2 000 plaintes par an, mais dès le milieu de juin 2004, elle recevait déjà dix plaintes par jour. Le système risquait très vite de s'embourber. Et, qui plus est, dans 90 % des cas, les gens voulaient que le harcèlement cesse, pas nécessairement qu'il y ait enquête.



Jocelyn Girard

La CNT a donc décidé de miser sur la médiation « afin de redéfinir un processus axé sur le rapprochement des parties et qui veut à tout prix éviter la judiciarisation. Notre personnel à l'accueil a été "formé" pour être capable d'évaluer l'état psychologique de la personne qui dépose une plainte. Le plus souvent, elle n'en a jamais parlé avant dans l'entreprise. Imaginez jusqu'où peut être rendu quelqu'un qui subit du harcèlement psychologique dans son milieu de travail et qui vient cogner

à la porte d'un organisme public pour conter son malheur à un fonctionnaire », interroge-t-il.

Dès qu'une plainte est acceptée, la CNT appelle l'employeur pour voir s'il peut en assurer la prise en charge. « Quand le problème est réglé à l'interne avec la collaboration des parties, par une prise en charge efficace de l'employeur et avec la coopération des autres salariés, c'est beaucoup plus efficace et ça laisse beaucoup moins de séquelles », estime Jocelyn Girard.

Si aucun règlement n'est possible, il y a enquête dans le milieu de travail « sur les comportements des uns, les silences des autres, c'est pénible, on plonge au cœur de la détresse humaine et ça, ça laisse des marques », affirme-t-il.

Du 1^{er} juin 2004 au 31 mars 2006, la CNT a reçu 4 754 plaintes, 3 063 ont été réglées, dont 36 % par la médiation. Une analyse des plaintes





travail (CNT)

démontre que le secteur du commerce et services et les PME sont des milieux propices au harcèlement psychologique et que ce sont surtout des femmes qui en sont victimes (63 %).

« Nous avons accompli beaucoup de choses, mais il nous en reste encore pas mal à faire. Si, tous ensemble, vous avec les travailleurs syndiqués, nous avec les non syndiqués, nous réussissons à convaincre tous et chacun que le harcèlement psychologique est un comportement inacceptable, nous aurons contribué à améliorer la santé mentale au travail », a-t-il lancé aux délégués. 

