

L'incivilité au travail: obligation d'agir!

Sylvain Bouchard, M.A.

Avocat et conseiller en relations industrielles agréé

gauthierbedard.qc.ca



S.E.N.C.R.L.

**GAUTHIER
BÉDARD**

A V O C A T S

CABINET FONDÉ EN 1932

Introduction

Les tribunaux abordent maintenant avec plus de sévérité les divers manquements à l'obligation de civilité.

Impolitesse, irrespect et autres mauvaises attitudes sont à exclure des milieux de travail.

Il est essentiel pour l'employeur d'établir des règles et d'intervenir pour redresser les situations empreintes d'incivilité afin de se conformer à ses obligations.

Le droit de gérance

« Prérogatives habituellement réservées à la direction dans la conduite de l'entreprise. Elles peuvent être expressément énoncées dans une convention collective et concernent:

- a) les aspects économiques de l'entreprise : financement, investissement, marchés, prix et nature des produits;
- b) le domaine de la production : organisation générale de la production, détermination des procédés de fabrication, décisions relatives aux changements technologiques et à la sous-fabrication, décisions relatives à la sous-traitance;
- c) la gestion du personnel : composition de la main d'oeuvre, embauchage, affectations du personnel, discipline, mutations, promotions, rétrogradation, renvois, etc.»

Source: DION, Gérard, *Dictionnaire canadien des relations du travail*, 2e édition, Les Presses de l'Université Laval, Québec, 1986, p.173.

Le droit de gérance

Dans *La convention collective au Québec*, l'auteur Gérard Hébert énonce que le droit de gérance doit être exercé par les cadres à l'égard des employés :

« Les droits de gérance concernent la gestion d'une entreprise, laquelle relève de l'ensemble des cadres, du président-directeur général aux divers contremaîtres, qui se partagent la direction des salariés. La responsabilité de ces cadres qui composent la gérance d'une entreprise est de diriger, de surveiller et de contrôler les opérations courantes effectuées dans un établissement ou une entreprise. La gérance vise les activités individuelles et quotidiennes des employés de l'entreprise. »

Source: HÉBERT, Gérard et al., *La convention collective au Québec*, 2^e édition, Gaétan Morin Éditeur, Montréal, 2010, p. 66.

Le droit de gérance

Dans l'affaire *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières*, l'arbitre François Hamelin rappelle que le droit de gérance est un pouvoir de nature discrétionnaire qui confère à l'employeur une grande liberté d'action :

« [249] Rappelons que le traditionnel droit de direction de l'employeur, qui lui confère le pouvoir de diriger et de contrôler les activités de son entreprise, est un pouvoir de nature discrétionnaire et qu'à ce titre, la doctrine et la jurisprudence reconnaissent une liberté d'action assez large à l'employeur, qui inclut le droit à l'erreur à la condition que celle-ci ne soit pas abusive ou déraisonnable.

Le droit de gérance

[250] C'est ainsi que dans la direction et le contrôle de son personnel, l'employeur possède une discrétion étendue lorsqu'il s'agit d'établir et de faire respecter les procédures de travail, les règles et les usages du milieu de travail, d'évaluer le rendement des salariés et de contrôler la qualité du travail qu'ils accomplissent : tout cela fait partie de l'exercice normal du droit de direction et il est entendu qu'il peut en résulter du stress et des désagréments. Tout cela fait partie de la normalité des choses. Ce n'est donc qu'en cas d'exercice déraisonnable du droit de direction que l'on peut parler d'abus de droit.»

Source: *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph) et Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières (Syndicat des infirmières et infirmiers Mauricie – Cœur-du-Québec)*, D.T.E. 2006T-209, par. 249 et 250.

Le droit de gérance

Comme l'affirme l'arbitre Claude Fabien dans l'affaire *Métro-Richelieu inc.*, l'exercice du droit de gérance peut engendrer des frustrations chez le salarié sans qu'il y ait présence de harcèlement, en autant que ce droit soit appliqué selon un standard de comportement raisonnable :

« [203] [...] Un employeur a le droit de diriger, gérer et évaluer son personnel. Il peut être justifié d'insister pour avoir du bon service de la part d'un salarié négligent ou incompetent. Il est possible que de telles interventions engendrent du stress, des désagréments ou des frustrations chez le salarié, sans pour autant qu'il y ait du harcèlement, si ces interventions sont justifiées par l'exercice légitime du pouvoir de direction.

Le droit de gérance

Il y a toutefois, pour le gestionnaire, une frontière à ne pas franchir. La différence se trouve dans l'exercice abusif de ce pouvoir, avec une forme d'excès ou de démesure que n'utiliserait pas un gestionnaire raisonnable.

[204] Chacun a une personnalité et un style qui lui est propre. Mais les interventions du gestionnaire doivent se conformer à des standards de comportement raisonnable. [...] »

Source: *Métro-Richelieu inc. et Travailleuses et travailleurs unis de l'alimentation et du commerce, section locale 500*, D.T.E. 2010T-265, par. 203 et 204.

La civilité

Selon Andidote Ardoise 2.2

- Civilité: Observation des bienséances, des bonnes manières en société. Les règles de la civilité.
- Civilités: témoignage de politesse.

Selon Le Petit Larousse illustré 2015

- Civilité: Respect des bienséances; courtoisie.
- Civilités: Paroles de politesse; salutations: *Échanger des civilités.*

L'obligation de civilité: Cadre légal et source pour le salarié

Article 4, Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12):
Droit du salarié à la sauvegarde de sa dignité;

Article 46, Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12):
Droit du salarié à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique;

Article 9, Loi sur la santé et la sécurité du travail (L.R.Q., c. S-2.1):
Droit du travailleur à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique;

Article 81.19, Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1):
Droit du salarié à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique;

Article 2088, Code civil du Québec (L.Q. 1991, c. 64):
Obligation du salarié d'exécuter son travail avec prudence et diligence ainsi que d'agir avec loyauté.

L'obligation de civilité: Cadre légal et source pour l'employeur

Article 51, Loi sur la santé et la sécurité du travail (L.R.Q., c. S-2.1):
Obligation de l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur;

Article 81.19, Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1):
Obligation de l'employeur de procurer un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et de prendre les moyens raisonnables pour le prévenir et, le faire cesser dès qu'il en a connaissance;

Article 2087, Code civil du Québec (L.Q. 1991, c. 64):
Obligation de l'employeur de prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié.

Quelques principes

Selon la littérature, c'est « ... [un] ensemble d'attitudes propres à favoriser la communication, le commerce, le dialogue et la coopération entre les membres de l'entreprise. »

« Bien que l'article 2088 C.c.Q. n'y fasse pas directement allusion, il existerait néanmoins une autre qualité exigible relative au comportement du salarié et que nous croyons pouvoir qualifier d'obligation de convivialité! [...] Nous le répétons, la relation d'emploi n'est pas une robinsonnade : chaque salarié travaille pour et avec les autres ou en raison de ces derniers... »

Source: MORIN, Fernand et al., *Le droit de l'emploi au Québec*, 4e édition, Wilson & Lafleur, Montréal, 2010, par. II-104.

Quelques principes

La jurisprudence des tribunaux du travail nous enseigne les règles de conduite visant à assurer un climat organisationnel sain et propice au bon déroulement des opérations:

- Le respect;
- La collaboration;
- La politesse;
- La courtoisie;
- Le savoir-être.

Faire preuve de civilité, c'est respecter la dignité d'autrui en manifestant de l'estime, de l'intérêt et de la considération.

Décisions récentes

Dans l'affaire *Thales Optronique Canada*, il a été mis en preuve qu'une salariée qui cumulait 10 ans d'ancienneté créait un climat de travail intolérable, passant de l'insubordination envers ses supérieurs jusqu'aux insultes et comportements désobligeants envers certains collègues.

Elle avait notamment fait l'objet de deux plaintes de harcèlement. Celle-ci avait proféré des insultes à son supérieur, en le traitant entre autres d'incompétent. Elle lui avait même fait une grimace et avait refusé de répondre à des questions légitimes sur un retard au travail. Elle refusait de suivre certaines directives de l'employeur ainsi que de parler à certains collègues. Elle prétextait ne pouvoir effectuer certaines tâches, dû à sa condition médicale, mais sans fournir de certificat médical à l'appui de ses prétentions.

Décisions récentes

L'arbitre Denis Provençal a alors notamment énoncé ce qui suit:

« [83] L'obligation de civilité en milieu de travail ne consiste pas, pour le salarié, à être candidat au titre de l'employé du mois de l'entreprise. Généralement, les salariés n'ont pas choisi de travailler ensemble, mais ils doivent le faire non pas par choix mais par nécessité, pour gagner leur vie. Il va de soi que chaque individu a sa personnalité, mais tous doivent faire un effort raisonnable afin de maintenir un climat de travail harmonieux et agréable afin que leur milieu de travail ne se transforme pas en un calvaire quotidien. »

Décisions récentes

Le congédiement a été maintenu car l'arbitre a jugé que la salariée était irrécupérable. Son dossier disciplinaire était très chargé (avis disciplinaires, suspensions de 2, 3 et 5 jours, chance de repartir à zéro), absence de remords et d'excuses.

Selon l'arbitre, « l'ensemble de l'oeuvre » de la salariée contrevenait à son obligation de civilité dans son milieu de travail.

Malgré qu'elle avait été avisée qu'elle n'avait plus de marge de manœuvre, elle avait de nouveau manqué de civilité envers une collègue.

Décisions récentes

L'arbitre conclut que l'insubordination chronique et surtout son manque de civilité à l'égard de ses supérieurs et collègues avaient été prouvés. Tout employé a l'obligation de civilité, soit celle de participer au maintien d'un climat de travail harmonieux. Cette obligation découle implicitement du contrat de travail décide l'arbitre.

L'arbitre précise qu'on ne choisit pas ses collègues, mais que l'obligation de les traiter avec civilité et courtoisie est implicite à la relation d'emploi.

Source: *TCA-Québec, section locale 1849 (FTQ)* et *Thales Optronique Canada*, 18 novembre 2010, résumée à D.T.E. 2011T-46 (T.A.).

Décisions récentes

Dans l'affaire *Ville de St-Jean-sur-Richelieu*, un arbitre a maintenu le congédiement d'un salarié qui agissait à titre de préposé à l'horticulture. Dans un contexte où l'employeur était intervenu afin d'assainir le climat de travail au sein de son département, le salarié a continué à entretenir des rapports conflictuels avec plusieurs de ses collègues, utilisant un langage hostile et injurieux, usant même de menaces et d'intimidation.

L'arbitre a motivé sa décision en raison de nombreuses circonstances aggravantes: le dossier disciplinaire chargé du salarié, son peu d'ancienneté, la faible probabilité de réhabilitation en raison de la persistance de son comportement et du fait qu'il n'accepte aucun tort.

Décisions récentes

L'arbitre a notamment écrit ceci au sujet du « langage d'usine »:

« [204] D'autre part, le minimum de convivialité et de civilité attendu en toutes circonstances au travail a été significativement élevé dans les dernières années. Il n'est plus possible de présumer de l'acceptabilité, comme norme par défaut, du langage injurieux, de la grossièreté et de l'agressivité au travail, ni que de tels comportements sont désirés, même dans les milieux à forte prédominance masculine. Car en réalité, il se trouve généralement des personnes, qu'ils soient des hommes ou des femmes, qui voient et vivent ces comportements comme de l'hostilité ou de la vexation, ou simplement qui ne les désirent pas. On reconnaît maintenant qu'ils ne sont pas tenus de les tolérer. (...)»

Source: *SCFP, section locale 3055 et St-Jean-sur-Richelieu (Ville de)*, résumée à D.T.E. 2015T-268 (T.A.).

Décisions récentes

Dans l'affaire *Crawford et Compagnie*, il était question du congédiement d'un directeur de succursale. Une enquête avait révélé qu'il avait entretenu un climat de travail malsain et harcelé des employés sous sa direction. On a alors traité du rôle de «modèle» du cadre.

Le tribunal a maintenu le congédiement. Le climat de travail malsain que le directeur avait instauré représentait une menace à la santé et à la sécurité des autres salariés:

Décisions récentes

« [174] Enfin, le plaignant lui-même admet parler des superviseuses du bureau de Montréal à ses employés en les qualifiant de « snakes » ou de « matantes ». Il emploie ces termes péjoratifs, voire réducteurs, à l'égard de ses supérieurs : cela n'a pas sa place dans la bouche d'un directeur qui s'adresse à ses employés, et ce, peu importe qui peut revendiquer la paternité de ces qualificatifs.

[175] À titre de directeur de la succursale, le plaignant est le représentant de l'employeur auprès de tous les employés. Ainsi, il lui incombe d'afficher un comportement exemplaire, empreint de loyauté. Or, la preuve prépondérante indique que les comportements du plaignant ne l'étaient pas du tout. »

Source: *Limoges et Crawford & Compagnie (Canada) inc.*, 2015 QCCRT 0311 (12 juin 2015).

Décisions récentes

Dans l'affaire *ArcelorMittal*, l'arbitre a dû apprécier des déclarations faites sur les médias sociaux. C'était le cas d'un mécanicien industriel congédié pour avoir écrit des propos insultants et diffamatoires sur Facebook concernant une coordonnatrice. Les expressions «grosse vache» et «criss d'hypocrite» avaient été utilisées. Le salarié avait même évoqué l'idée de «faire une pétition pour qu'elle lève les pattes»

Décisions récentes

Le salarié a été réintégré sans compensation. L'arbitre a considéré que bien que ces propos ne pouvaient être excusés par le caractère bouillant du salarié, l'employeur n'était pas intervenu alors que la coordonnatrice avait dénoncé, à quelques reprises, les comportements du salarié. L'employeur ne pouvait soudainement décider d'intervenir en imposant le congédiement, d'autant plus que le salarié avait sept ans d'ancienneté et un dossier disciplinaire vierge.

Source: *ArcelorMittal* et *Syndicat des métallos, section locale 5778*, résumée à D.T.E. 2014T-370 (T.A.).

Décisions récentes

Il a même été question de la peur dans l'affaire *Société Radio-Canada*. Cette affaire portait sur le congédiement d'un technicien en informatique à qui l'employeur reprochait ses excès de colère qui faisaient peur à ses collègues, ses propos intempestifs et ses regards chargés d'agressivité, et ce, durant les sept mois ayant précédé son congédiement.

L'arbitre a maintenu le congédiement même si l'employeur n'a pas respecté le principe de la gradation des sanctions, puisqu'il était évident que le salarié refusait de reconnaître ses torts et que des mesures progressives ne l'auraient pas incité à modifier son comportement.

Source: *Société Radio-Canada* et *SCFP, section locale 675*, résumée à D.T.E. 2013T-857 (T.A.).

Conclusion

Le droit (devoir) de gérance est réservé et exercé unilatéralement par l'employeur pour toutes les questions dont la détermination n'est pas limitée par la loi et la convention collective.

L'obligation de civilité tire sa source de plusieurs lois. L'employeur doit être proactif et vigilant afin d'éviter que soient compromis le climat organisationnel, la productivité et les droits garantis au salarié.

Tolérer ou ne pas agir face à une conduite répréhensible, c'est envoyer le message qu'on est d'accord avec celle-ci.

Période de questions

