Boîte à outils
la gestion des ressources humaines

Module spécial

Harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail :

prévention, actions et traitement des plaintes

Réalisé par:

CSMO ESAC
Comité sectoriel de main-d'œuvre Économie sociale Action communautaire

Grâce au soutien financier du Programme visant la lutte contre le harcèlement psychologique ou sexuel dans les milieux de travail

CNESST

Ce module spécial sur le harcèlement psychologique est une réalisation du

CSMO ÉSAC
Comité sectoriel de main-d'œuvre
Économie sociale
Action communautaire

Grâce au soutien financier du Programme visant la lutte contre le harcèlement psychologique ou sexuel dans les milieux de travail

CNESST

Rédaction
Kesnamelly Neff, responsable de la formation, RQOH

RÉSEAU QUÉBÉCOIS DES OSBL D'HABITATION

Révision juridique
Nadia Samy, Juripop

Révision linguistique
Stéphane J. Bureau

Coordination du projet
Mariloue Daudier, Chargée de projet en formation, CSMO-ÉSAC
Alice Bernier, Chargée de projet aux partenariats, CSMO-ÉSAC
Mylène Leduc, Chargée de projet aux communications, CSMO-ÉSAC

Design graphique
Coopérative de solidarité Belvédère communication

Table des matières

1. Harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail : définitions et obligations (p.02)

1.1 Harcèlement psychologique en vertu de la Loi sur les normes du travail (LNT) (p.02)

1.2 Harcèlement discriminatoire en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne (p.05)

2. Reconnaître le harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail et ses impacts (p.07)

3. La prévention du harcèlement psychologique et sexuel au sein des organisations du secteur de l'ÉSAC (p.09)

Outil pratique 1 Les étapes pour prévenir le harcèlement psychologique (p.10)

4. Détecter et intervenir en situation de harcèlement psychologique et sexuel au sein des organisations du secteur de l'ÉSAC (p.12)

Outil pratique 2 Comportements et attitude à adopter lorsqu'on reçoit une plainte pour harcèlement psychologique (p.14)

Outil pratique 3 Arbre décisionnel pour agir en cas de situation rapportée de harcèlement psychologique ou sexuel (p.16)

Annexe 1 Modèle de politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel et traitement des plaintes (p.17)

Annexe 2 Ressources (p.20)

1 Harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail : définitions et obligations

Depuis juin 2004, au Québec, la *Loi sur les normes du travail* (*LNT*) oblige les employeurs à assurer le droit de tout leur personnel d'évoluer dans un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et sexuel. Concrètement, la *LNT* impose aux employeurs non seulement l'obligation de prendre des moyens raisonnables pour prévenir ce type de harcèlement, mais également pour le faire cesser dès qu'une telle situation est portée à leur connaissance.

La mobilisation engendrée par le mouvement social #*moiaussi*, qui vise à signaler et dénoncer tous les types d'inconduite sexuelle, a contribué à l'adoption des modifications aux dispositions de la *LNT* en matière de harcèlement psychologique et sexuel en juin 2018 [1].

C'est ainsi que depuis le 1er janvier 2019, tous les employeurs sont dans l'obligation d'adopter, de mettre en place et de rendre disponible à leur personnel une politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel (ci-après « politique ») et de traitement des plaintes. La politique doit présenter une définition du harcèlement psychologique qui tient compte de la récente inclusion, au sens de la *LNT*, des conduites de harcèlement à caractère sexuel.

1.1 Harcèlement psychologique en vertu de la Loi sur les normes du travail (LNT)

Pour conclure qu'une situation constitue du harcèlement psychologique ou sexuel, l'ensemble des cinq critères suivants, inclus dans la définition de la *LNT*, doit être observé :

1. **La conduite vexatoire :** Elle se manifeste par une action, ou par l'omission d'une action, qui humilie, offense, blesse ou afflige une personne. Pour conclure à une conduite vexatoire, l'intention malveillante de la personne qui l'adopte n'est toutefois pas nécessaire. Il faut plutôt s'attarder aux effets que la conduite vexatoire produit chez la personne qui en est victime.

   Exemple :
   Cho, d'origine coréenne, travaille comme analyste informatique pour une entreprise de distribution agroalimentaire. Durant l'heure du dîner, il fait souvent l'objet de moqueries de la part de Pierre, un des gestionnaires de l'entreprise. Celles-ci font référence à ses compétences évidentes du fait qu'il soit « Chinois », donc « naturellement doué pour l'informatique » ou encore « parce qu'il mange souvent du riz pour dîner ». Cho se sent démuni et humilié, notamment en raison des rires que les blagues de Pierre suscitent chez ses collègues.

*Pour l'application de la présente loi, on entend par "harcèlement psychologique" une **conduite vexatoire** se manifestant soit par **des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés**, qui sont **hostiles ou non désirés**, laquelle porte **atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique** du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un **milieu de travail néfaste**.*

Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique, si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié [2].

[1] *Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail* (Projet de Loi 176).

[2] Article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail*.

2. **Le caractère répétitif :** Chaque conduite vexatoire, observée de manière isolée, peut sembler inoffensive. Lorsqu'elle est persistante et répétitive, elle constitue du harcèlement, en raison des impacts nocifs qu'elle provoque chez la personne qui la subit. C'est alors son effet cumulatif qui est pris en compte. Toutefois, la *LNT* reconnaît qu'une seule conduite vexatoire peut constituer du harcèlement psychologique dans la mesure où elle produit un effet nocif continu (dans le temps) sur la personne qui la subit.

   Exemple :
   Stéphanie est chargée de projet en communication dans un centre de réinsertion professionnelle pour mères monoparentales. Elle travaille avec Jacob, webmestre, sur le lancement d'une nouvelle plateforme pour le site internet de l'organisme. Depuis quelques semaines, Jacob semble de plus en plus exaspéré par les nombreuses questions que lui pose Stéphanie. Chaque fois, il hausse le ton en utilisant des propos comme « Tu ne comprends jamais rien » ou « T'es pas vite ». Stéphanie se sent dénigrée et craint désormais Jacob.

3. **Le caractère hostile ou non désiré :** Il doit s'observer du point de vue de la personne qui subit des comportements, des gestes ou des propos qu'elle n'a pas voulus, recherchés ou souhaités. Peu importe les intentions ou les motivations de la personne qui les commet, ces conduites doivent être objectivement perçues comme malsaines, menaçantes, inappropriées ou défavorables. De tels faits sont considérés comme non désirés, et ce, que la victime les refuse de manière explicite (par exemple, verbalement ou par écrit) ou implicite (par exemple, par son langage corporel). Dans les cas où la conduite est à connotation sexuelle, l'absence de consentement ne peut être reprochée à la victime.

   Exemple :
   William travaille comme préposé à l'entretien d'un refuge pour personnes en situation d'itinérance depuis deux semaines. C'est Georges, qui y occupe le même poste depuis plusieurs années, qui a la responsabilité de le former et de superviser ses tâches. Durant leur quart de travail, il arrive souvent que Georges émette des remarques grivoises à William, en plus de lui montrer des photos et des vidéos à caractère pornographique enregistrées dans son téléphone portable. William hésite à dénoncer cette situation qui le rend très inconfortable, par crainte de perdre son nouvel emploi.

4. **L'atteinte à la dignité ou l'intégrité physique ou psychologique :** Elle survient lorsque les attributs, les droits et les libertés intrinsèques d'une personne[3] sont marginalisés, mis de côté et dévalorisés, tant sur le plan personnel que professionnel, au point de détériorer son équilibre physique ou psychologique.

   Exemple :
   Dominic travaille comme adjoint à la direction d'une organisation qui lutte pour le droit au logement. Durant les réunions d'équipe hebdomadaires, il se fait souvent couper la parole ou contredire – lorsqu'il parvient à émettre un point de vue sur quelconque sujet – par le directeur. Dominic se sent de plus en plus discrédité dans son travail.

5. **Le milieu de travail néfaste :** Il se reconnaît lorsque s'installe, à la suite des situations de harcèlement, un climat de travail nuisible et dommageable à la personne qui les subit au point de nuire à la réalisation des objectifs liés à son contrat de travail de manière raisonnable, sécuritaire et saine.

   « On ne pourrait exiger qu'une personne salariée victime de harcèlement psychologique et sexuel renonce à son droit d'y travailler. Bien au contraire, l'objectif de la *LNT* est d'assainir le milieu de travail et non pas d'éliminer le problème par l'exclusion de la victime[4] ».

   Exemple :
   Depuis quelques années, Corinne et Véronique travaillent comme conseillères dans un organisme de services d'emploi. Le comportement de Corinne a changé à l'endroit de Véronique depuis la nomination de cette dernière au poste de responsable du département il y a quelques mois. Considérant qu'elle était une meilleure candidate que Véronique, Corinne multiplie les ragots à son sujet, lui impute des erreurs passées et propage des rumeurs dans le but de lui mettre des collègues à dos. Véronique peine à se faire respecter par certains membres de l'équipe. Le matin, elle souffre de maux de ventre au moment de franchir la porte d'entrée du bureau.

[3] En vertu de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*.

[4] *Syndicat des agents de la paix en services correctionnels c. Saintonge*, 2009 QCCS 5097 au paragraphe 14.

Droits des travailleurs

En conformité avec les dispositions de la *LNT* qui protègent le droit à toute personne salariée d'évoluer dans un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique, la politique doit préciser les personnes, les lieux ainsi que les circonstances auxquels elle s'applique :

- Tous les membres du personnel – incluant l'employeur – ainsi que la clientèle ou les tierces personnes qui fréquentent ou font affaire avec l'entreprise (membre du conseil d'administration, usagers, fournisseurs, bénévoles, clients, partenaires, bailleurs de fonds, membres, etc.).

- Le « milieu de travail » est reconnu comme tout lieu physique où le personnel exerce habituellement ses tâches ou tout autre endroit où il est appelé à travailler (ex. : réunions, formations, déplacements, activités sociales, etc.).

  L'omniprésence des médias sociaux et des nouvelles technologies rend la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle plus étroite. Cette nouvelle réalité oblige les employeurs à agir avec plus de vigilance. Si en principe un employeur ne doit pas se mêler des relations privées de son personnel, il peut toutefois intervenir lorsqu'une situation de cyberharcèlement leur porte atteinte ou ternit l'image de son entreprise.

Obligations des employeurs

Depuis le 1er janvier 2019, tous les employeurs sont dans l'obligation de rédiger, d'adopter et d'appliquer une politique qui précise les moyens mis en place pour :

- prévenir le harcèlement psychologique et sexuel ;

- faire cesser les situations de harcèlement psychologique et sexuel ;

- traiter les plaintes de harcèlement psychologique et sexuel.

Prévenir le harcèlement psychologique et sexuel

Rédigée et adoptée par l'employeur, la politique souligne son intransigeance à l'égard des comportements assimilables au harcèlement psychologique et sexuel. En effet, l'employeur doit prendre les devants en matière de harcèlement psychologique et sexuel afin d'éviter qu'une telle situation ne se produise. Concrètement, il ne doit pas attendre qu'une situation dégénère ou qu'une plainte formelle soit déposée pour intervenir ou imposer des mesures correctives.

La politique doit être accessible et diffusée à tous les membres du personnel et ses clauses doivent faire l'objet de rappels réguliers (ex. : sessions de formation sur le sujet, notes de communication à l'interne, code d'éthique affiché dans les aires communes, etc.). Pour s'assurer de l'efficacité de l'application de la politique en place, il est recommandé que l'employeur en révise les clauses régulièrement afin d'y apporter les ajustements requis.

Faire cesser les situations de harcèlement psychologique et sexuel

La politique doit indiquer l'engagement de l'employeur d'intervenir dès qu'une situation assimilable à du harcèlement psychologique et sexuel est portée à sa connaissance. La politique peut préciser la personne désignée au sein de l'entreprise pour accueillir et recueillir le témoignage de tous les faits de la part de la présumée victime, de la personne présumée en faute ainsi que des témoins, le cas échéant.

La personne désignée par l'employeur pour procéder à l'enquête doit posséder des habiletés de relations interpersonnelles et faire preuve d'impartialité. Elle doit également s'assurer que la personne plaignante peut bénéficier de l'aide, du soutien et du support dont elle a besoin pendant et après son témoignage. Dans certains cas, l'intervention d'une tierce partie pour mener cette démarche peut s'avérer un choix judicieux.

Traiter les plaintes de harcèlement psychologique et sexuel

Conformément aux dispositions de la *LNT*, la politique doit indiquer les moyens mis en place pour traiter les plaintes rapidement et objectivement en plus d'assurer la confidentialité des situations, des personnes ainsi que des propos recueillis.

Pour faire cesser une situation de harcèlement psychologique et sexuel alléguée, les mesures qui s'offrent à l'employeur sont variées. Décrites dans la politique, celles-ci peuvent aller de l'organisation d'une médiation entre les personnes impliquées à la réaffectation d'une des personnes impliquées ou encore à l'imposition de mesures disciplinaires visant la personne fautive. Dans les cas plus sérieux, la politique peut préciser les situations où le congédiement constitue la voie appropriée.

Toute personne salariée qui se croit victime de harcèlement psychologique et sexuel doit pouvoir se référer à la politique en place afin de connaître les ressources ainsi que les recours mis à sa disposition par l'employeur. Il est important de savoir que, dans la majorité des cas, les situations peuvent se résoudre sans qu'il soit nécessaire de déposer une plainte formelle.

Si, malgré ses démarches auprès de l'employeur, la personne salariée croit toujours faire l'objet de harcèlement psychologique et sexuel, elle peut déposer une plainte formelle auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) afin de dénoncer sa situation et entamer, le cas échéant, les recours légaux appropriés.

Dans un tel cas, la CNESST procédera à une enquête durant laquelle la personne plaignante et l'employeur seront rencontrés afin d'obtenir respectivement leurs versions des faits. La CNESST pourra décider de convoquer les parties à une médiation afin de favoriser un règlement de la situation à l'amiable. Si la médiation n'aboutit pas en un règlement, une enquête sera faite par la CNESST. Cette enquête est confidentielle. Elle est effectuée par un enquêteur impartial. L'enquêteur peut rencontrer les personnes impliquées ainsi que les témoins. Si l'enquête démontre qu'une audience devant le Tribunal administratif du travail (TAT) est justifiée, une avocate ou un avocat est attribué gratuitement à la personne plaignante. Par contre, si l'enquête démontre qu'une audience devant le TAT n'est pas justifiée, la personne plaignante a 30 jours pour déposer, par écrit, une demande de révision. Si la décision de la révision confirme qu'une audience n'est pas justifiée, la personne plaignante pourra transmettre la plainte au TAT elle-même ou par l'entremise d'une avocate ou d'un avocat qu'elle engagerait. Le TAT tranchera le litige en faveur de la partie plaignante s'il conclut à l'existence d'une situation de harcèlement psychologique et/ou sexuel ou au non-respect de l'employeur concernant son obligation de « prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser [5] ».

En conformité avec les nouvelles modifications de la *LNT*, le délai pour déposer une plainte est passé de 90 jours à deux ans suivant la dernière manifestation d'une conduite qui constituerait du harcèlement psychologique et sexuel.

De plus, toute plainte qui concerne une conduite à caractère discriminatoire (en vertu de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*) confère à la CNESST le pouvoir de la transmettre à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), avec l'accord de la personne plaignante.

1.2 La définition du harcèlement discriminatoire en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne

Au-dessus de toutes les lois au Québec se situe la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*. Cette loi quasi constitutionnelle a pour but d'harmoniser les rapports que les individus entretiennent entre eux et avec les institutions. La *Charte* considère que tous les individus, égaux en valeur et en dignité, possèdent des droits et des libertés intrinsèques, destinés à assurer leur protection et leur épanouissement.

C'est la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse qui a la tâche de s'assurer de sa promotion et de son respect. Elle remplit sa mission au seul profit des citoyens et de l'intérêt public.

[5] Article 81.19 de la *Loi sur les normes du travail*.

Les droits fondamentaux des individus

La *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* garantit à tous les individus le droit fondamental :

- à la vie ;
- à la sécurité ;
- à l'intégrité ;
- à la liberté ;
- au secours lorsque sa vie est en péril ;
- au respect de sa vie privée ;
- à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens ;
- à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice des droits et des libertés ;
- au respect de l'inviolabilité de sa demeure.

Ainsi, ces droits fondamentaux protègent les individus de tout acte :

- d'agression physique et de menace d'agression physique ;
- qui porte atteinte ou qui menace la sécurité psychologique ;
- qui cause des séquelles physiques, psychologiques ou émotives ;
- qui nuit à la prise d'une décision fondamentale sans subir de pression extérieure.

La discrimination et le harcèlement

La *Charte* protège tout individu contre la discrimination et le harcèlement. On parle de discrimination lorsqu'un individu ou un groupe d'individus est traité différemment par un autre individu ou par une organisation en raison de caractéristiques personnelles, l'empêchant ainsi d'exercer pleinement ses droits fondamentaux.

Sous forme directe, indirecte ou systémique, les motifs de discrimination qu'un individu ou un groupe d'individus peut invoquer pour porter plainte à la Commission des droits de la personne sont les suivants :

- la race ;
- la couleur ;
- le sexe ;
- l'identité ou l'expression de genre ;
- la grossesse ;
- la langue ;
- l'état civil ;
- la religion ;
- l'orientation sexuelle ;
- l'âge (sauf dans les mesures prévues par la loi) ;
- les convictions politiques ;
- l'origine ethnique ou nationale ;
- la condition sociale ;
- le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Lorsqu'une personne subit du harcèlement sur la base d'une de ses caractéristiques personnelles, on parle alors de **harcèlement discriminatoire**. Rappelons que le harcèlement est le fait de soumettre une personne à des actes, à des propos, à des exhibitions, à des menaces ou à de l'intimidation, notamment à caractère sexuel, dans le but de la faire craindre pour sa sécurité ou son intégrité.

Le harcèlement discriminatoire est pris en compte dans la définition du harcèlement psychologique tel que défini dans la *LNT*. À cet effet, la *Charte* précise que :

« Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique[6]. »

[6] Article 46 de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*.

2 Reconnaître le harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail et ses impacts

Pour garantir l'efficacité de la politique mise en place, il est primordial de comprendre et saisir la nature, les causes et les conséquences associées à la manifestation des comportements liés au harcèlement psychologique et sexuel pouvant survenir dans son milieu de travail.

Exemples de comportements associés au harcèlement psychologique et/ou sexuel

- **Empêcher une personne de s'exprimer :** lui interdire de parler aux autres personnes, lui couper la parole sans cesse ;
- **Isoler une personne :** ne pas lui adresser la parole, l'ignorer, l'éloigner, la priver de moyens de communication ;
- **Déstabiliser une personne :** se moquer de ses convictions, de ses goûts ou de ses points faibles, lui faire des commentaires désobligeants, mettre son jugement en doute ;
- **Déconsidérer une personne :** répandre des rumeurs à son sujet, la ridiculiser, l'humilier, l'injurier, la dénigrer, la solliciter sexuellement, la regarder de manière insistante ;
- **Discréditer une personne :** ne plus lui donner de tâches à accomplir, lui attribuer des tâches inférieures à ses compétences, lui attribuer des tâches en sachant qu'elle n'a pas la capacité de les faire, lui attribuer des fautes professionnelles qu'elle n'a pas commises, la maintenir dans une situation d'infériorité par rapport à ses collègues de travail ;
- **Menacer, agresser la personne :** hurler sur elle, la bousculer, la frapper, endommager ses biens, toucher ou effleurer des parties intimes de son corps, lui tenir des propos grossiers ou des blagues sexistes, lui montrer ou lui transmettre des images à connotation sexuelle (par tout moyen technologique).

Conséquences du harcèlement psychologique et sexuel

Les comportements associés au harcèlement psychologique ou sexuel commencent souvent sournoisement. Les personnes qui en sont victimes ont souvent le réflexe de ne pas en parler ou d'attribuer ces comportements à de simples conflits interpersonnels. Or, le harcèlement psychologique et sexuel n'est pas un conflit : c'est une prise de pouvoir sur une personne, un dénigrement qui l'écrase et la domine psychologiquement.

Ce phénomène constitue un fléau au Québec. En 2017, 4669 plaintes de harcèlement psychologique et sexuel ont été déposées auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité (CNESST), soit 269 plaintes de plus qu'en 2016 [7].

Pour les personnes qui en sont victimes, les conséquences sont nombreuses et parfois insidieuses. Dans les faits, la très grande majorité d'entre elles résistent à en parler au point d'en tomber malade. Sans une intervention adéquate, ces conséquences peuvent dégénérer au point de leur causer, notamment :

- de l'irritabilité ;
- de l'anxiété ;
- de la nervosité ;
- de l'insomnie ;
- du stress ;
- de la fatigue ;
- des épisodes dépressifs ;
- des douleurs physiques ;
- de l'épuisement professionnel ;
- des absences prolongées (congés de maladie) ou des invalidités.

[7] Source : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (2018).

Pour l'employeur, les situations de harcèlement psychologique et sexuel peuvent engendrer des conséquences qui risquent, avec le temps, de s'aggraver s'il n'utilise aucun moyen pour y mettre fin [8]. Notamment, elles peuvent créer :

- une perte de productivité ;
- une perte d'intérêt et d'engagement ;
- une diminution de la qualité des services offerts par l'entreprise ;
- une augmentation du risque d'erreurs ;
- une augmentation du taux d'absentéisme ;
- une image d'entreprise ternie.

Harcèlement psychologique vs droit de gestion et conflits entre employés

Dans un contexte où les relations de travail sont définies et précisées en termes de droits et d'obligations, la gestion d'employés peut sembler de plus en plus compliquée pour certains employeurs. Il convient de rappeler que les employeurs doivent continuer à se prévaloir de leur droit de gestion et de direction, dont les conduites doivent être dissociées du harcèlement psychologique et sexuel.

L'exercice du droit de gestion

Il fait référence à la responsabilité de l'employeur de diriger ses employés. En effet, toute décision prise en conformité avec les exigences de l'emploi, dont l'attribution des tâches, la gestion du rendement, l'organisation du travail, les mesures disciplinaires, ne peut faire l'objet d'une plainte de harcèlement psychologique et sexuel.

Tant que l'employeur adopte des comportements ou des propos respectueux envers ses employés, que toutes ses interventions sont axées sur les tâches professionnelles, et non sur l'individu, et que son droit de gestion n'est pas exercé de manière abusive ou discriminatoire, ses agissements ne constituent pas du harcèlement psychologique ou sexuel.

Conflits entre employés

De plus, le manque de civilité, les inconduites passagères tout comme les conflits inhérents aux relations de travail ne peuvent être considérés comme des conduites assimilables au harcèlement psychologique et sexuel s'ils ne répondent pas aux critères de la définition de la *LNT*. En effet, la conduite entre deux parties en situation conflictuelle est centrée sur l'objet du même litige à résoudre alors que, dans le cadre d'une situation de harcèlement psychologique et sexuel, une des deux parties dirige sa conduite vers l'autre de manière répétitive et hostile, au point de mettre en cause sa dignité ou son intégrité.

[8] Source : *Ibid*.

3 La prévention du harcèlement psychologique et sexuel au sein des organisations du secteur de l'ÉSAC

Ce devoir implique que l'employeur prenne les devants afin d'éviter que toute situation de harcèlement psychologique et sexuel ne survienne. Dans les faits, pour prévenir ce type de harcèlement de manière efficace, il ne doit pas attendre que la situation se détériore pour intervenir.

Il s'agit d'une obligation de moyens. À savoir, comme employeur, vous ne pouvez garantir qu'il n'y aura pas de situation de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de votre organisation, mais bien que vous preniez tous les moyens nécessaires pour la prévenir (en amont).

Notez bien !

En vertu de la *LNT*, tout employeur est non seulement dans l'obligation d'élaborer une politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel et de traitement des plaintes, mais également de la mettre à la disposition de tous les membres du personnel de son organisation.

Quelques bonnes pratiques de prévention

Comme employeur, vous devez vous assurer que l'ensemble des membres du personnel sait que votre organisation s'est engagée à, notamment, prévenir le harcèlement psychologique. La politique mise en place doit aussi préciser les moyens que vous utiliserez dans le cadre de cette prévention.

Informer, sensibiliser et former

Bien sûr, rendre la politique rédigée par votre organisation accessible à tout le personnel constitue une première étape cruciale. Vous devez vous assurer que les éléments de son contenu sont diffusés de manière régulière, par exemple :

- dans le cadre de réunions d'équipe ou de rencontres individuelles ;
- lors de la remise du bulletin de paie ;
- lors de la transmission de notes internes ;
- par courriel.

Prendre connaissance de la politique n'est pas suffisant, encore faut-il s'assurer que le personnel est sensibilisé à la nature même de cette politique. Ainsi, vous pouvez également prendre les moyens de vous assurer que le personnel a accès à des sessions de formation et/ou d'information qui peuvent couvrir les sujets suivants : les comportements et les conséquences associés au harcèlement psychologique, l'identification des signes avant-coureurs, les comportements préventifs, les droits et les obligations prévus par la *LNT*, etc.

Dans le cas où vous êtes en mesure de **repérer une dynamique conflictuelle** au sein de votre organisation, vous pouvez saisir l'occasion pour offrir une formation qui inclut des notions reliées au harcèlement psychologique et sexuel à tous les membres du personnel. L'idée n'est pas de les effrayer, mais plutôt de les outiller pour qu'ils puissent reconnaître et détecter toute situation (personnelle ou celle d'un collègue) qui risque de dégénérer.

Également, pour sensibiliser les membres du personnel à leur responsabilité individuelle pour le maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique, les grandes lignes de la politique peuvent être rédigées sous la forme d'un code d'éthique que vous pouvez afficher dans les aires communes de l'organisation (ex. : salle à manger, salle communautaire, entrée principale, etc.). De plus, n'hésitez pas à mettre à leur disposition des dépliants informatifs sur le sujet. *(Voir Annexe 2 – Ressources)*

Songez également à sensibiliser les bénévoles, les clients et les clientes, les personnes administratrices, les bailleurs de fonds, les partenaires, les membres, les visiteurs et visiteuses et les fournisseurs de votre organisation au fait que des mesures sont mises en place pour y prévenir le harcèlement psychologique ou sexuel. À titre d'exemple, vous pouvez poser une affiche à leur intention dans les espaces qu'ils utilisent ou leur transmettre cette information systématiquement par un feuillet accompagnant vos contrats de service.

Assurez-vous que la formation en matière de harcèlement psychologique et sexuel que vous proposez est offerte par des personnes spécialement formées et qui possèdent l'expérience requise. Dans le cas où aucune personne dans votre organisation ne rencontre ces qualifications ou compétences, vous pouvez faire appel à des ressources externes spécialisées en la matière.

L'important est donc d'informer et de sensibiliser chaque membre du personnel de manière à ce qu'il se sente concerné par ces enjeux ainsi que par les moyens mis à sa disposition pour identifier et réduire les risques de harcèlement psychologique et leurs conséquences.

Outil pratique 1

Les étapes pour prévenir le harcèlement psychologique

1 Rédiger une politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel[9] qui comprend :

- Les objectifs de la politique
- La portée de la politique
- La définition du harcèlement psychologique et sexuel (en vertu de la *LNT*)
  - Reconnaître une situation de harcèlement psychologique
  - Reconnaître une situation qui ne constitue pas du harcèlement psychologique
- Les énoncés de la politique (engagement de l'employeur)
- Les attentes de l'employeur
- Les procédures de traitement d'une plainte ou d'un signalement
- Les principes d'intervention en cas de plainte ou de signalement
  - Nom de la personne désignée pour accueillir et traiter une plainte ou un signalement

[9] Il est souhaitable que la politique soit adaptée à votre type d'organisation et à sa taille.

Outil pratique 1

Les étapes pour prévenir le harcèlement psychologique *Suite*

2 Porter la politique à la connaissance de tous les membres du personnel

- Rappel régulier des clauses
- Affichage de la politique dans les aires communes

3 Informer, sensibiliser et former les membres du personnel

- Offrir des séances de formation et d'information (s'assurer de la compétence des ressources utilisées)
- Repérer les situations conflictuelles

4 Veiller à instaurer un climat de travail sain

Voici les facteurs clés pour favoriser un climat de travail harmonieux et réduire le risque harcèlement psychologique et sexuel dans votre organisation :

1. **Assurer un climat de travail respectueux pour chacune des personnes dans l'organisation**
2. **Favoriser une communication ouverte entre la direction et le personnel de l'organisation**
3. **Formuler clairement les attentes envers le personnel**
4. **Veiller à dissiper les malentendus avec rapidité et attention**
5. **Harmoniser les exigences de l'emploi (rôles et tâches) aux compétences de chaque membre du personnel**
6. **Promouvoir la collaboration des membres du personnel de l'organisation**
7. **Assurer la distribution équitable des charges de travail**

Prévenir le harcèlement psychologique ou sexuel, c'est assurer le maintien d'un climat de travail sain et respectueux qui a des effets positifs tant sur le personnel que sur l'organisation. Un climat de travail sain et respectueux permet notamment aux employés de demeurer en poste plus longtemps, de moins s'absenter, de demeurer motivés et, conséquemment, d'être plus productifs.

Inversement, la présence de situations de harcèlement psychologique ou sexuel implique, pour l'organisation, une baisse de productivité, une augmentation du taux d'absentéisme, des risques accrus de tensions (voire de violences) pouvant entraîner des coûts légaux. Dans la mesure où rien n'est fait pour désamorcer un climat de travail tendu, l'organisation risque de faire face à des employés moins motivés, moins fiers de leurs accomplissements, qui risquent de s'absenter plus souvent ou même de se blesser sur les lieux du travail. Les difficultés engendrées par un tel climat peuvent aboutir à un congédiement ou à une démission.

4 Détecter et intervenir en situation de harcèlement psychologique et sexuel au sein des organisations du secteur de l'ÉSAC

Avec ses multiples visages, rappelons que le harcèlement psychologique et sexuel est un mal sournois qui peut se manifester par des paroles ou des gestes blessants, menaçants ou discriminatoires. Même si des mesures préventives sont mises en place dans votre organisation, les situations de harcèlement psychologique ou sexuel peuvent quand même survenir. Elles peuvent atteindre tous membres du personnel, peu importe le poste qu'ils occupent ou leur niveau hiérarchique.

Les personnes victimes de harcèlement psychologique, et surtout de harcèlement sexuel, en parlent peu, voire jamais. En effet, devoir mettre des mots sur ce qu'elles ont subi, ou subissent encore, les amène à le revivre, donc à le rendre de nouveau réel. De nombreuses victimes espèrent pouvoir tourner la page rapidement à la suite d'une « agression ». Toutefois, elles finissent souvent par réaliser, après un certain temps, à quel point il est impossible de le faire tant les répercussions et les conséquences sont importantes, notamment en raison du fait qu'elles sont « obligées » de continuer à côtoyer la personne en défaut.

Détecter une situation de harcèlement psychologique ou sexuel

En raison des multiples visages du harcèlement psychologique ou sexuel, il peut être difficile de détecter ou de reconnaître qu'un membre du personnel de votre organisation en est victime. Il se peut que vous ne sachiez pas comment agir face à une situation où un employé ou une employée allègue subir ou avoir subi du harcèlement psychologique ou sexuel, surtout si vous n'en avez pas été témoin. Mieux vous comprenez les facteurs de risque ainsi que les répercussions du harcèlement psychologique et sexuel sur les personnes qui en sont victimes, plus vous serez en mesure de les reconnaître.

Il faut comprendre que différentes situations semblent s'apparenter à du harcèlement psychologique, alors qu'elles n'en sont pas. De plus, les employés sont des individus ayant des personnalités distinctes : une conduite peut s'apparenter à du harcèlement psychologique pour une personne, alors que la même conduite envers une autre personne ne lui fera pas le même effet, voire rien du tout. Chaque personne a son propre degré de tolérance.

Exemple :
Luc et Simon sont techniciens comptables pour une entreprise d'inspection d'immeubles. Pour répondre efficacement à la croissance des contrats de service observée depuis quelques mois, leur employeur introduit de nouveaux logiciels comptables qui permettront d'accroître leur productivité. Leurs tâches ayant été révisées, ils sont dans l'obligation de suivre des formations pour les accomplir. Ce contexte amène leur employeur à les superviser, les encadrer, voire les talonner plus étroitement au quotidien. Luc n'y voit pas d'inconvénient, car il perçoit la pertinence de la démarche de son employeur et ses réquisitions comme étant justifiées. Or, Simon, plus réfractaire au changement, y perçoit du harcèlement de la part de son employeur qui use de son pouvoir pour leur mettre de la pression supplémentaire.

Le cadre du travail peut parfois exiger aux employés de fournir des efforts supplémentaires pour acquérir de nouvelles compétences et savoir-faire de manière empressée sans que cela constitue du harcèlement.

Intervenir en situation de harcèlement psychologique

Rappelons qu'en vertu de la *LNT*, tout employeur est dans l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour mettre fin à toute situation de harcèlement psychologique portée à sa connaissance en appliquant notamment des mesures adaptées et des sanctions.

Lorsqu'un employeur néglige de prévenir le harcèlement psychologique dans son entreprise ou de prendre les moyens nécessaires pour mettre fin à une telle situation, il s'expose au dépôt d'une plainte à la CNESST ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, à des poursuites judiciaires devant les tribunaux civils ou administratifs, ou à un grief (milieux syndiqués). Outre les coûts importants qui résultent de ces poursuites, la réputation des organisations fautives risque également d'être ternie de façon durable.

Être témoin d'une situation de harcèlement psychologique ou sexuel

Si vous êtes témoin d'une situation de harcèlement psychologique ou sexuel, il est très important de ne pas vous placer dans une situation qui vous met en danger. Si vous jugez bon d'intervenir auprès de la personne qui commet des actes de harcèlement, assurez-vous d'être en sécurité et à l'aise de le faire.

À la suite des faits que vous avez observés, vous pouvez, par exemple :

- parler directement, d'une façon ferme et non agressive, avec la personne qui pose les actes de violence ou de harcèlement afin de tenter de les faire cesser ;
- ne pas hésiter, dans le cas où vous craignez pour votre sécurité, à rapporter la situation à une personne de référence, préférablement compétente pour intervenir [10].

Ensuite, il est très important que la victime soit placée en sécurité et puisse bénéficier de l'aide et du soutien dont elle a besoin. N'hésitez pas à lui conseiller de recourir à la ressource désignée dans l'organisation ou à des ressources d'aide spécialisées qui pourront l'accompagner dans les démarches qu'elle souhaite entreprendre.

Certains actes de harcèlement psychologique ou sexuel peuvent produire des effets traumatisants chez la victime, mais également chez les témoins. Si tel est votre cas, vous ne devez pas hésiter à en parler à une personne de confiance ou à recourir aux ressources d'aide spécialisées externes à votre organisation.

Recevoir une plainte de harcèlement psychologique ou sexuel

En conformité avec ce qui est indiqué dans la politique de votre organisation, un employeur est tenu de prendre des mesures pour faire cesser toute situation de harcèlement psychologique portée à sa connaissance.

Notez bien !

Harcèlement psychologique ou droit de gérance ?

Voici quelques études de cas pour vous aider à distinguer les situations de harcèlement psychologique des situations liées au droit de gérance.

1. Mario, directeur général d'une entreprise d'économie sociale, a récemment promu Claude, intervenant, au poste d'adjoint à la direction. Même s'il n'a pas d'expérience en gestion, Claude a quand même accepté le poste. Depuis quelques jours, il ressent du stress, car Mario semble de plus en plus le « surveiller » durant l'exécution de ses nouvelles tâches. Il intervient effectivement plus souvent qu'à l'habitude, mais ses remarques ne portent pas sur les compétences de Claude.
   Exercice normal du droit de gestion

2. Stéphanie est souvent le sujet de moqueries de la part de ses collègues de travail. Lors d'une réunion d'équipe la semaine précédente, plusieurs d'entre eux se sont moqués de son côté lunatique et de ses attributs physiques « qui lui ont certainement permis d'occuper le poste de secrétaire ». Le gestionnaire, présent à ce moment, s'est mis à rire.
   Harcèlement psychologique et sexuel

3. Sylvie est chargée de projet en intervention. La coordonnatrice de l'organisme lui donne des tâches qui n'étaient pas précisées dans son contrat d'embauche en plus de critiquer son rendement devant ses collègues de travail. Sylvie, qui se sent de plus en plus isolée du reste de l'équipe, songe à démissionner.
   Situation délicate. Les critiques relèvent du droit de gestion car elles portent sur son rendement, et non sa personne. Par contre, les conséquences de celles-ci minent sa motivation au point de quitter son poste. On donc, peut présumer d'une situation de harcèlement psychologique.

[10] Si vous êtes témoins d'un acte criminel (ex. : violence physique), n'hésitez pas à communiquer avec les autorités policières après vous être assuré d'être en sécurité.

Outil pratique 2

Comportements et attitude à adopter lorsqu'on reçoit une plainte pour harcèlement psychologique

- La personne désignée par votre organisation pour recevoir les plaintes de harcèlement psychologique et sexuel doit d'abord s'assurer d'être en disposition pour **écouter la victime**. En effet, rappelons que, généralement, une personne victime de tels comportements parle peu, voire jamais. Lorsqu'elle le fait, c'est qu'elle tente d'entamer un processus de reconstruction. Il ne faut pas la juger, mais plutôt la rassurer, notamment en remettant la responsabilité et la culpabilité de tels actes sur la personne qui les a commis.

- Rien n'oblige une personne salariée à se confier, à dévoiler ou à dénoncer une situation de harcèlement psychologique à la personne désignée par l'employeur. Dans le cas où elle ne souhaite pas ou ne se sent pas à l'aise de recourir aux procédures internes, il est judicieux de la référer vers des ressources externes spécialisées dans l'écoute et l'accompagnement de victimes de harcèlement psychologique en milieu de travail. Vous pouvez également lui rappeler qu'elle peut directement recourir à la CNESST pour déposer une plainte légale . (*Voir Annexe 2 – Ressources)*

- Pour accueillir adéquatement et respectueusement le témoignage d'une personne victime de harcèlement psychologique, il est important de vous questionner sur les mythes et les préjugés que vous entretenez sur ces sujets qui peuvent y faire obstacle.

- La personne qui se confie à vous sur la violence ou le harcèlement dont elle est victime a besoin d'être respectée et prise au sérieux. Durant son témoignage, il est important de :
  - rester calme et attentif à ses propos ;
  - adopter une attitude d'ouverture et de non-jugement ;
  - poser des questions de manière à l'inciter à dévoiler ce qu'elle vit ;
  - souligner le courage dont elle fait preuve ;
  - lui rappeler que ces actes ne sont pas tolérés dans l'organisation.

IMPORTANT

Vous devez vous assurer de respecter la **confidentialité** de ses propos : le fait d'en parler à d'autres personnes pourrait remonter aux oreilles de la personne qui l'a harcelée et la mettre en situation de danger. De plus, ne lui dites pas ce qu'elle aurait dû faire ni ce qu'elle doit faire.

- À la suite des confidences de la victime, vous pouvez lui demander en quoi vous pouvez l'aider. Si elle veut déposer une plainte, vous pouvez la référer aux procédures indiquées dans la politique de l'organisation. Vous pouvez également l'informer et la référer aux ressources d'aide spécialisées afin qu'elle puisse être accompagnée dans les démarches qu'elle souhaite entreprendre (ex. : soutien psychologique, plainte aux autorités policières, etc.). (*Voir Annexe 2 – Ressources)*

  Rassurez-la ! Faites-lui savoir que l'organisation fera tout en son pouvoir pour que de tels actes ne se reproduisent plus et que, peu importe les démarches qu'elle souhaite entreprendre, elle pourra bénéficier du soutien nécessaire.

- Évaluer – distinguer le dévoilement de la plainte :
  - **Dévoiler ou signaler** une situation de harcèlement psychologique ou sexuel implique une démarche informelle qui peut se traduire par une série de consultations sur la situation afin d'obtenir de l'aide ou de l'information. Il s'agit d'une démarche de nature informelle qui peut conduire à une série d'interventions pour régler la situation ou en minimiser ses effets.
  - **Formuler une plainte** implique une démarche formelle visant à dénoncer une situation de violence ou de harcèlement. Elle permet de déclencher une enquête qui déterminera si les faits allégués correspondent aux dispositions des règlements de l'organisme ainsi que de la loi. La plainte formelle vise habituellement à faire reconnaître l'existence d'une situation de violence ou de harcèlement et à sanctionner la personne mise en cause.

Traiter une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel

En conformité avec la politique de prévention du harcèlement psychologique exigée par la *LNT*, vous êtes tenu de prendre des mesures à l'égard de tout membre du personnel qui harcèle un autre membre du personnel ou un tiers de manière à les faire cesser. Pour ce faire, vous devez permettre à vos employés de déposer une plainte pour harcèlement psychologique et, par conséquent, la traiter.

Le processus de traitement des plaintes devrait surtout et avant tout être axé sur les personnes amenées à l'utiliser, donc impliquées dans la situation, à savoir la personne plaignante et la personne mise en cause. Son application doit tenir compte du vécu de ces personnes et de la façon dont elles perçoivent le processus en place.

Traiter la plainte rapidement et objectivement

Selon la nature et l'évolution de la situation, vous devez intervenir rapidement de manière à connaître tous les faits, notamment en rencontrant les personnes concernées. Le traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique peut être réalisé en conformité avec ce qui est inscrit dans la politique de votre organisation.

Respecter la confidentialité des personnes impliquées

Toute plainte pour harcèlement psychologique doit être traitée en toute confidentialité de manière à ce que ni le nom des personnes concernées ni les circonstances de l'événement ne soient divulgués à quiconque. Seules les personnes concernées peuvent en connaître les détails. En effet, la divulgation de telles informations n'est requise qu'au moment d'appliquer des sanctions ou lorsque la loi l'exige (ex. : dans le cas où des actes de nature criminelle ont été présumément posés).

Consigner les propos recueillis

Vous pouvez proposer à la personne qui porte plainte de consigner ses allégations par écrit, ce qui facilitera le déroulement d'éventuelles rencontres avec les personnes concernées. Chaque rencontre doit se réaliser de manière individuelle, préférablement dans un endroit qui favorise la discrétion des échanges. Dans le cas où il y a des témoins, il peut également s'avérer nécessaire de recourir à leurs témoignages. Dans les situations qui vous paraissent complexes ou délicates à comprendre ou à gérer, vous pouvez demander l'aide d'une personne supplémentaire désignée par l'organisation ou recourir aux services d'une ressource externe spécialisée (ex. : un centre de justice alternative). Entre-temps, selon la nature de la situation ou les actes commis, n'hésitez pas à offrir le soutien nécessaire à la personne qui porte plainte ou des mesures temporaires à celle qui les a présumément perpétrés.

Valider la présence de harcèlement psychologique

Avant de rencontrer la personne à qui les actes de harcèlement sont reprochés, il est important de vérifier que les allégations que vous avez recueillies correspondent aux critères de la définition du harcèlement psychologique, en vous posant les questions suivantes :

- La conduite reprochée serait-elle considérée comme étant offensante ou vexatoire pour une autre personne dans la même situation ?
- Les comportements, les actes, les paroles ou les gestes reprochés sont-ils hostiles ou non désirés ?
- Est-ce que la conduite reprochée humilie, diminue ou rabaisse la personne visée ?
- Si la conduite ne s'est produite qu'une fois, les impacts pour la personne visée sont-ils durables ?
- La conduite rend-elle le milieu de travail néfaste pour la personne visée ?

Si les réponses sont négatives, vous devez aviser la personne plaignante qu'aucune démarche à ce sujet ne peut être poursuivie.

Informer les personnes impliquées de vos conclusions

Après avoir rencontré les personnes impliquées, consigné et analysé leur propos, vous pouvez recourir au conseil d'administration de votre organisation pour valider ou confirmer les actions à entreprendre pour faire cesser la situation. Vous devrez ensuite rencontrer les personnes concernées afin de les aviser de la décision et des mesures disciplinaires qui seront appliquées, le cas échéant (ex. : avertissement, réaffectation, congédiement, etc.). Dans le cas où aucune conclusion n'a pu en être tirée (ex. : les preuves recueillies ne sont pas suffisantes pour conclure au harcèlement psychologique), vous devez informer les personnes concernées que l'organisme continuera à suivre la situation de près pour garantir que la conduite préjudiciable ne se reproduise plus.

Demeurez à l'affût !
Le dépôt d'une plainte pour harcèlement psychologique peut indiquer la présence d'un malaise qui peut s'amplifier au point de nuire au sentiment de sécurité de la personne qui l'a déposée. Assurez à cette personne la disponibilité et l'engagement de l'organisation à demeurer à l'affût de l'impact de sa décision sur le climat de travail.

Rappeler le droit de recourir aux organismes légaux de dépôt de plainte
La politique de prévention du harcèlement psychologique de l'organisme n'a pas pour but de dissuader la personne qui porte plainte d'exercer ses droits en vertu des lois compétentes (ex. : *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*, Code criminel, Loi sur les normes du travail, etc.). Si elle s'adresse directement à la CNESST pour déposer une plainte pour harcèlement psychologique, elle sera d'abord invitée à recourir aux procédures qui auront été mises en place au sein de l'organisation.

Situation de harcèlement impliquant des bénévoles ou des fournisseurs

Dans le cas où une plainte pour harcèlement psychologique est déposée à l'encontre d'une personne qui fait du bénévolat, vous pouvez tout simplement mettre un terme à l'entente de bénévolat. Dans le cas où il s'agit d'un fournisseur de services, vous pouvez faire une demande pour modifier le contrat ou pour rompre vos liens d'affaires avec l'entreprise.

Outil pratique 3

Arbre décisionnel

pour agir en cas de situation rapportée de harcèlement psychologique ou sexuel

Disponible en format PDF

1. Traiter la plainte rapidement et objectivement
2. Respecter la confidentialité des personnes impliquées
3. Consigner les propos recueillis
4. Valider la présence de harcèlement psychologique
5. Informer les personnes impliquées de votre décision
6. Rappeler aux personnes impliquées leur droit de recourir aux organismes légaux de dépôt de plainte

ANNEXE 1 *Exemple de politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel et traitement des plaintes*

Disponible en format WORD

1 Objectifs

La présente politique a pour objectif d'affirmer l'engagement du (*Nom de l'organisation*) à prévenir et à faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de son organisation, y compris toute forme de harcèlement discriminatoire. Elle vise également à établir les principes d'intervention qui sont appliqués dans l'organisme lorsqu'une plainte pour harcèlement est déposée ou qu'une situation de harcèlement est signalée à l'employeur ou à son représentant.

2 Portée

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel de l'organisme et à tous les niveaux hiérarchiques, notamment dans les lieux et les contextes suivants :

- les lieux de travail ;
- les aires communes ;
- tout autre endroit où les personnes doivent se trouver dans le cadre de leur emploi ;
- les communications par tout moyen, technologique ou autre, incluant les réseaux sociaux ;
- dans le cadre d'activités sociales.

3 Définition

La *Loi sur les normes du travail* définit le harcèlement psychologique comme suit :

> *Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.*
>
> *Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.*

La définition inclut le harcèlement discriminatoire lié à un des motifs prévus à la *Charte des droits et libertés de la personne*.

La notion de harcèlement doit être distinguée d'autres situations telles qu'un conflit interpersonnel, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal des droits de gérance (gestion de la présence au travail, organisation du travail, mesure disciplinaire, etc.).

Une situation de harcèlement psychologique ou sexuel est constituée en fonction des cinq critères suivants :

- conduite vexatoire ;
- comportements, paroles, actes ou gestes répétés ;
- hostiles ou non désirés ;
- atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique ;
- milieu de travail néfaste.

ANNEXE 1 *(suite)*

4 Énoncé de politique

Nom de l'organisation ne tolère ni n'admet aucune forme de harcèlement psychologique ou sexuel dans le cadre de ses activités, que ce soit :

- par des gestionnaires envers des personnes salariées ;
- entre des collègues ;
- par des personnes salariées envers leurs supérieurs ;
- de la part ou à l'endroit de toute personne qui lui est associée – représentant, client, partenaire, administrateur, fournisseur, bailleur de fonds, bénévole, membre, visiteur ou autre.

Tout comportement lié à du harcèlement peut entraîner l'imposition de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Nom de l'organisation s'engage à prendre les moyens raisonnables pour :

- offrir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement afin de protéger la dignité ainsi que l'intégrité psychologique et physique des personnes ;
- diffuser la politique de manière à la rendre accessible à l'ensemble de son personnel ;
- prévenir ou, selon le cas, faire cesser les situations de harcèlement :

  a) en mettant en place une procédure de traitement des plaintes et des signalements liés à des situations de harcèlement psychologique ou sexuel,

  b) en veillant à la compréhension et au respect de la politique par toutes les personnes,

  c) en faisant la promotion du respect entre les individus,

  d) en offrant le soutien adéquat aux personnes concernées par une situation de harcèlement,

  e) en ajustant rapidement les situations portées à son attention.

5 Attentes envers le personnel

Il appartient à tout le personnel d'adopter un comportement favorisant le maintien d'un milieu exempt de harcèlement psychologique ou sexuel et de signaler, dès que possible, toute situation liée à du harcèlement à l'une des personnes désignées.

6 Traitement des plaintes et des signalements

Lorsque cela est possible, la personne qui croit subir du harcèlement psychologique ou sexuel devrait d'abord informer la personne concernée que son comportement est indésirable et que celle-ci doit y mettre fin. Elle devrait également noter la date et les détails des incidents ainsi que les démarches qu'elle a effectuées pour tenter de régler la situation.

Si cette première intervention n'est pas souhaitée – ou impossible – ou si le harcèlement se poursuit, la personne devrait signaler la situation à l'une des personnes responsables désignées par l'employeur ou porter plainte à la CNESST afin que soient identifiés les comportements problématiques et les moyens requis.

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Les comportements reprochés et les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible afin qu'une intervention puisse être réalisée rapidement pour faire cesser la situation.

Les personnes responsables désignées par l'employeur sont les suivantes : la direction générale et la présidence.

La personne qui est témoin d'une situation de harcèlement est aussi invitée à le signaler à l'une des personnes responsables mentionnées ci-dessus. Dans le cas où le harcèlement est causé par la présidence ou la direction, une ressource externe spécialisée peut remplir ce mandat.

ANNEXE 1 *(suite)*

7 Principes d'intervention

Nom de l'organisation s'engage à :

- prendre en charge la plainte ou le signalement dans les plus brefs délais ;
- préserver la dignité et la vie privée des personnes concernées, c'est-à-dire de la personne qui a fait la plainte, de la personne qui en fait l'objet et des témoins ;
- veiller à ce que toutes les personnes concernées soient traitées avec humanité, équité et objectivité et à ce qu'un soutien adéquat leur soit offert ;
- traiter toute plainte ou situation en s'inspirant des valeurs d'égalité, de respect, de non-discrimination et de solidarité qui caractérisent le secteur de l'économie sociale et de l'action communautaire ;
- protéger la confidentialité du processus d'intervention, notamment des renseignements relatifs à la plainte ou au signalement ;
- offrir aux personnes concernées de tenir, avec leur accord, une rencontre avec elles en vue de régler la situation ;
- mener, au besoin, une enquête sans tarder et de façon objective ou en confier la responsabilité à un intervenant externe. Les personnes concernées seront informées de la conclusion de cette démarche. Si l'enquête ne permet pas d'établir qu'il y a eu des comportements inacceptables, toutes les preuves matérielles seront conservées pendant deux ans et détruites par la suite ;
- prendre toutes les mesures raisonnables pour régler la situation, y compris, notamment, les mesures disciplinaires appropriées.

Toute personne qui commet un manquement à la politique de harcèlement fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées. Le choix de la mesure applicable tiendra compte de la gravité et des conséquences du ou des gestes ainsi que du dossier antérieur de la personne qui les a posés.

La personne qui déposerait des accusations mensongères dans le but de nuire est également passible de mesures disciplinaires appropriées.

Dans le cadre du traitement et du règlement d'une situation ayant trait à du harcèlement au travail, nul ne doit subir de préjudice ou faire l'objet de représailles de la part de l'employeur.

_____ _____

Prénom, Nom, Fonction Date

Une personne non syndiquée qui croit subir ou avoir subi du harcèlement psychologique ou sexuel en lien avec son travail peut aussi porter plainte en tout temps directement auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

Le délai maximal pour ce faire est de deux (2) ans à compter de la dernière manifestation de harcèlement. La plainte peut être déposée en ligne ou par téléphone au 1 844 838 0808. Le choix d'une personne salariée de s'adresser d'abord à son employeur n'aura pas pour effet de l'empêcher de porter plainte aussi auprès de la CNESST.

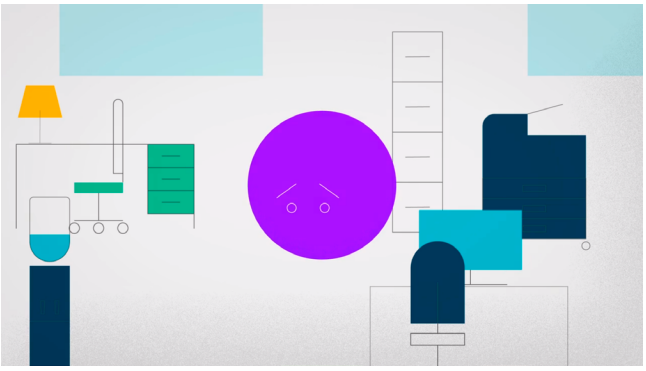
Toutefois, la CNESST vérifiera si des démarches ont été entreprises au sein de l'organisation, dans un premier temps.

ANNEXE 2 Ressources

Vidéos d'information

Voici une série de capsule traitant des différentes facettes du harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail.

- **Le harcèlement psychologique : COMPRENDRE et AGIR**
  vimeo.com/395236382



- **DROITS-OBLIGATIONS en matière d'harcèlement psychologique en milieu de travail**
  vimeo.com/427151923

- **BONNES-PRATIQUES Harcèlement psychologique en milieu de travail**
  vimeo.com/427230646

- **LES FORMES de harcèlement psychologiques en milieu de travail**
  vimeo.com/427135422

ANNEXE 2 *(suite)*

Normes du travail

- **Au bas de l'échelle**
  aubasdelechelle.ca
  Groupe d'éducation populaire et de défense des droits des personnes non syndiquées

- **Centre des travailleurs et des travailleuses immigrants**
  iwc-cti.org/fr/information
  Centre de défense des droits des immigrantes et des immigrants dans leurs lieux de travail

- **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) – Provincial**
  cdpdj.qc.ca
  Organisme gouvernemental qui assure la promotion et le respect des droits et libertés de la personne affirmés par la *Charte des droits et libertés de la personne*

- **Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) – Division normes du travail**
  cnesst.gouv.qc.ca
  Organisme gouvernemental qui assure la promotion ainsi que le respect des droits et des obligations des travailleurs et des employeurs québécois en matière de travail

- **Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement au travail (GAIHST)**
  gaihst.qc.ca
  Groupe d'aide, de support et de défense des droits des travailleuses et des travailleurs à un milieu de travail exempt de harcèlement sexuel et/ou psychologique

- **Tribunal administratif du travail (TAT)**
  tat.gouv.qc.ca
  Tribunal administratif québécois responsable de trancher différents litiges en droit du travail au Québec

- **Clinique Juripop**
  juripop.org
  Services juridiques créatifs, rigoureux, accessibles et à coût modique

Santé et sécurité au travail

- **Union des travailleurs et des travailleuses accidentés ou malades (UTTAM)**
  uttam.qc.ca
  Association qui regroupe des victimes d'accidents et de maladies du travail et organisme de défense des droits qui offre aussi des services d'aide et de soutien

- **Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) – Division santé et sécurité du travail**
  cnesst.gouv.qc.ca
  Organisme gouvernemental qui assure la promotion et le respect des droits et des obligations des travailleurs et des employeurs québécois en matière de travail

- **Tribunal administratif du travail (TAT)**
  tat.gouv.qc.ca
  Tribunal administratif québécois responsable de trancher différents litiges en droit du travail au Québec

Chômage et assurance-emploi

- **Mouvement Action-Chômage de Montréal (MAC)**
  macmtl.qc.ca
  Groupe de défense des droits des sans-emploi

- **Service Canada**
  servicecanada.gc.ca
  Service Canada est une initiative du gouvernement du Canada qui vise à améliorer le service du gouvernement fédéral aux Canadiens

ANNEXE 2 *(suite)*

Victimes d'actes criminels et d'agression sexuelle

- **Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV)**
  aqpv.ca
  Association qui fait la promotion et défend les droits et les intérêts des victimes d'actes criminels

- **Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal (CAVAC)**
  cavac.qc.ca
  Les CAVAC offrent des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel, à ses proches ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel

- **Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) – Division normes du travail**
  cnesst.gouv.qc.ca
  Organisme gouvernemental qui assure la promotion et le respect des droits et des obligations des travailleurs et des employeurs québécois en matière de travail

- **Centre de prévention des agressions de Montréal (CPAM)**
  cpamapc.org
  Centre de services d'ateliers sur la prévention des agressions conçus pour les groupes particulièrement vulnérables : enfants, adolescentes et adolescents, femmes de tous âges, personnes qui ont une limitation fonctionnelle physique et/ou intellectuelle

- **Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)**
  ivac.qc.ca
  Régime d'indemnisation de prestations d'aide pour les victimes et les sauveteurs durant le processus de guérison de leurs blessures causées par les actes criminels ou les actes de civisme

- **Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (RQCALACS)**
  rqcalacs.qc.ca
  Regroupement qui réunit les CALACS dans le but de favoriser l'échange d'expertises entre les membres, de soutenir la recherche de solutions pour enrayer les violences sexuelles et d'assurer le développement de services d'intervention féministe en agressions sexuelles pour toutes les femmes du Québec

- **Centre pour les victimes d'agression sexuelle de Montréal (CVASM)**
  cvasm.org
  Centre d'aide directe aux victimes et aux survivants de crimes sexuels (services médicaux, informations sur les procédures, services thérapeutiques, ligne-ressource provinciale, etc.)