



VISION 360°

**CONTRE LE
HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE
ET SEXUEL AU TRAVAIL**

AVEC LA PARTICIPATION
FINANCIÈRE DE LA CNESST

CQSEPE CONSEIL QUÉBÉCOIS
DES SERVICES ÉDUCATIFS
À LA PETITE ENFANCE

ISBN 978-2-923377-26-1

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2019

Vente interdite.

www.cqsepe.ca / 2019

Toutes modifications ou adaptations du présent document n'engagent que ceux qui les font, à l'exclusion de l'auteur du document original et de la personne responsable de la révision de celui-ci.

Version originale : Me Catherine-L. Corneau

Version révisée (2021) : Me Michaël D'Amours

CQSEPE CONSEIL QUÉBÉCOIS
DES SERVICES ÉDUCATIFS
À LA PETITE ENFANCE

FIER PARTENAIRE DE VOS ENJEUX.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	6
PARTIE 1 : QUELQUES NOTIONS	7
1. HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL	7
<i>Composante 1 : Conduite vexatoire</i>	7
<i>Composante 2 : Qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés (ou une seule conduite grave qui porte atteinte et produit un effet nocif continu, c'est-à-dire qui se répercute dans le temps pour la victime)</i>	8
<i>Composante 3 : Qui sont hostiles ou non désirés</i>	8
<i>Composante 4 : Laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié</i>	8
<i>Composante 5 : Et qui entraîne pour le salarié un milieu de travail néfaste</i>	9
2. OBLIGATIONS, DROITS ET RÔLES DE L'EMPLOYEUR EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE	13
<i>Obligation 1 : Offrir un milieu de travail exempt de harcèlement</i>	13
<i>Obligation 2 : Protéger la santé, la sécurité et la dignité de l'employé</i>	16
<i>Obligation 3 : Exercer un droit de gérance</i>	16
3. DROITS, OBLIGATIONS ET RÔLES DES EMPLOYÉS EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE	18
<i>Travailler dans un milieu exempt de harcèlement psychologique</i>	18
<i>Voir ses droits fondamentaux respectés</i>	18
<i>Bénéficier de conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique</i>	19
4. RECOURS POSSIBLES	20
5. POLITIQUE EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL	22
<i>Pourquoi adopter une politique en matière de harcèlement au travail?</i>	22
<i>Quelles principales sections ma politique devrait-elle contenir?</i>	22
<i>Comment appliquer la politique aux tiers?</i>	22
<i>Comment faire connaître la politique?</i>	23
<i>Quelles sont les autres bonnes pratiques en matière de politique?</i>	23
PARTIE 2 : MODÈLE DE POLITIQUE DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES	24
1. ENGAGEMENT POUR CONTRER LE HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL	25
<i>Modèle d'engagement du CPE « xyz » pour contrer le harcèlement en milieu de travail</i>	25
2. PRINCIPES	26
<i>Modèle de Principes</i>	27

3. OBJECTIFS	29
<i>Modèle d'objectifs</i>	<i>29</i>
4. CHAMP D'APPLICATION	30
5. DÉFINITIONS	31
<i>Modèle de définitions</i>	<i>32</i>
6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS	34
<i>Modèle de rôles et responsabilités des intervenants</i>	<i>34</i>
7. MÉCANISMES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	37
<i>Mécanisme de plainte informelle.....</i>	<i>38</i>
<i>Mécanisme de plainte formelle</i>	<i>39</i>
<i>Mécanisme de traitement des plaintes – l'enquête.....</i>	<i>40</i>
<i>Rapport d'enquête</i>	<i>41</i>
8. DÉCISIONS ET MESURES DE REDRESSEMENT ET CORRECTRICES	42
<i>Décisions et mesures de redressement et correctrices</i>	<i>42</i>
ANNEXE 1. PERSONNES RESPONSABLES DÉSIGNÉES PAR L'EMPLOYEUR.....	44
ANNEXE 2. ACCUSÉ DE RÉCEPTION.....	45
ANNEXE 3. FORMULAIRE DE PLAINTE.....	46
ANNEXE 4. AIDE-MÉMOIRE	47
PARTIE 3 : PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL EN MILIEU DE TRAVAIL.....	48
1. AVERTISSEMENT	48
2. DÉFINITIONS	49
3. SCHÉMA RÉSUMÉ DU TRAITEMENT DES PLAINTES	50
4. ÉTAPES DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DE PLAINTÉ	52
<i>Mécanisme de plainte informelle.....</i>	<i>52</i>
<i>Mécanisme de plainte formelle</i>	<i>55</i>
<i>Médiation.....</i>	<i>65</i>
BIBLIOGRAPHIE : DOCUMENTS ET SITES DE RÉFÉRENCE.....	67

AVERTISSEMENT

*Veillez prendre note qu'afin de respecter les droits d'auteur, il est **strictement interdit de copier ou de transmettre** ce document sans l'autorisation de l'auteur. Nous vous remercions de votre compréhension. Le genre masculin est utilisé dans la majeure partie du texte dans le seul but d'en alléger le contenu. Ce genre désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.*

Ce guide ne contient aucun avis légal ou juridique.

INTRODUCTION

Depuis l'entrée en vigueur de certaines modifications à la *Loi sur les normes du travail*¹ (ci-après « L.N.T. ») en janvier 2019, les employeurs de toutes les entreprises du Québec ont désormais l'obligation de se doter d'une politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel et de traitement des plaintes. Cette politique doit inclure également un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel.

Dans la foulée de ces modifications, et grâce à une subvention de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (ci-après la « CNESST »), le Conseil québécois des services éducatifs à la petite enfance (ci-après le « CQSEPE ») souhaite sensibiliser et informer ses membres, par rapport à leurs obligations en matière de harcèlement en milieu de travail à titre d'employeur et les soutenir dans la révision de leur politique et la mise en œuvre de leurs pratiques. Ce guide s'adresse aux directions et aux administrateurs de centres de la petite enfance et de bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial, membres du CQSEPE.

Dans un premier temps, nous aborderons quelques notions centrales et nécessaires pour la révision et la mise en place efficace d'une politique en matière de harcèlement en milieu de travail. Ces notions seront aussi utiles pour comprendre les droits et obligations des employeurs, de même que ceux des employés et autres intervenants du milieu de travail. Ces concepts seront abordés dans la « Partie I : quelques notions ».

Une fois ces bases jetées, vous trouverez un modèle de politique de prévention du harcèlement en milieu de travail et de traitement des plaintes dans la Partie II. Comme ce modèle devra être adapté en fonction de la réalité de chaque milieu, chacune des sections contenues dans la politique sera commentée afin d'outiller et d'informer le lecteur.

Enfin, une procédure modèle de traitement des plaintes de harcèlement psychologique sera présentée dans la Partie III du présent guide.

¹ RLRQ, c N-1.1.

PARTIE 1 : QUELQUES NOTIONS

1. HARCELEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL

De manière générale, le Larousse définit le verbe « harceler » comme suit :

« Soumettre quelqu'un, un groupe à d'incessantes petites attaques : *Harceler l'ennemi.*

Soumettre quelqu'un à des demandes, des critiques, des réclamations continuelles : *Les journalistes harcelèrent le ministre de questions.*

Soumettre quelqu'un à de continuelles pressions, sollicitations : *Il faut le harceler pour obtenir quelque chose.² »*

En milieu de travail, on se reporte généralement à la définition que l'on retrouve à l'article 81.19 de la L.N.T qui se lit ainsi :

« 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. »

Les cinq composantes suivantes doivent toutes être réunies pour qu'il y ait harcèlement psychologique ou sexuel au sens de la L.N.T. :

Composante 1 : Conduite vexatoire

« C'est une conduite humiliante ou abusive pour la personne qui la subit, qui la blesse dans son amour-propre, qui lui cause du tourment. C'est un comportement qui dépasse ce que la personne raisonnable estime être correct dans l'accomplissement de son travail³. »

Pour déterminer si une conduite est vexatoire, on s'attarde donc au résultat de la conduite.

² Dictionnaire de français Larousse, « harceler », < <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/harceler/39062> > (consulté en ligne le 2019-03-15)

³ CNESST, Lexique, « conduite vexatoire », < <https://www.cnt.gouv.qc.ca/boite-a-outils/lexique/index.html> > (consulté en ligne le 2019-03-15)

Composante 2 : Qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés (ou une seule conduite grave qui porte atteinte et produit un effet nocif continu, c'est-à-dire qui se répercute dans le temps pour la victime)

Pour qu'il y ait harcèlement, les comportements, paroles, actes ou gestes doivent être répétés, c'est-à-dire se poursuivre dans le temps. Cependant, ce ne sont pas toujours nécessairement les mêmes gestes, actes, paroles, comportement ou actes qui seront répétés. De plus, cette conduite peut viser plusieurs personnes successivement, sans se répéter pour chacune d'elle. Par exemple, une personne peut harceler une seule fois l'employé A, puis l'employé B, puis l'employé C. La jurisprudence a tout de même conclu qu'il peut y avoir un caractère répété dans ce cas⁴.

La répétition de la conduite n'est pas nécessaire lorsque la conduite est grave et que l'effet nocif de cette conduite grave se répercute dans le temps. Dans ce cas, c'est le résultat de la conduite qui se perpétue dans le temps et non pas la conduite comme telle. Cette conduite grave doit tout de même répondre aux autres critères pour qu'il s'agisse de harcèlement : être vexatoire, hostile ou non désirée, porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique et entraîner un milieu de travail néfaste. Par exemple, une agression physique ou une agression sexuelle constitue une conduite grave.

Composante 3 : Qui sont hostiles ou non désirés

La conduite peut être soit hostile, soit non désirée ou à la fois hostile et non désirée. Une conduite hostile ou non désirée ne dénote pas nécessairement de l'agressivité. Il faut considérer l'ensemble des circonstances. L'analyse pourra notamment tenir compte de la culture d'entreprise et du milieu de travail.

Composante 4 : Laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié

« Aussi, la conduite vexatoire doit nécessairement porter atteinte soit à la dignité, soit à l'intégrité physique ou psychologique du salarié. La preuve doit également démontrer que l'atteinte chez le plaignant a laissé des marques ou des séquelles qui, sans être nécessairement permanentes, compromettent de façon plus que fugace l'équilibre physique, psychologique ou émotif de la victime⁵. » Ce critère est très connexe à celui de la conduite vexatoire.

⁴ Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CRDI) c. Fortier, 2014 QCCA 1581.

⁵ Charles Caza, *Loi sur les normes du travail : Législation - Jurisprudence - Doctrine, Collection Alter Ego*, 16e éd, Montréal, Wilson & Lafleur, 2016, par. 81.18/57.

Composante 5 : Et qui entraîne pour le salarié un milieu de travail néfaste

Un milieu de travail néfaste est malsain, nuisible, dommageable pour la personne qui subit le harcèlement.

Le milieu de travail s'entend ici au sens large et ne se limite pas au lieu de travail habituel du salarié, mais comprend tous lieux où il remplit ses fonctions. Par exemple, une employée en télétravail (qui effectue sa prestation de travail à distance) ou une agente de conformité qui effectue une visite de conformité au domicile d'une RSG sont réputées se retrouver dans leur milieu de travail.

Ces critères sont cumulatifs, c'est-à-dire qu'ils doivent tous être présents pour conclure qu'il y a du harcèlement psychologique au sens de la L.N.T.

Bien que cela puisse sembler simple au premier coup d'œil, chaque critère demande une analyse poussée des faits, selon la perception d'une personne raisonnable, objective, placée dans les mêmes circonstances, dans une même situation et possédant des attributs similaires. Afin de bien comprendre l'application pratique de ces critères aux faits examinés, il faut s'en remettre à une analyse au cas par cas et examiner les décisions des instances compétentes en matière de harcèlement psychologique.

Veillez noter que ces critères s'appliquent tant au harcèlement psychologique en général, qu'au harcèlement sexuel dans un contexte de travail. En effet, le harcèlement sexuel est une forme de harcèlement psychologique.

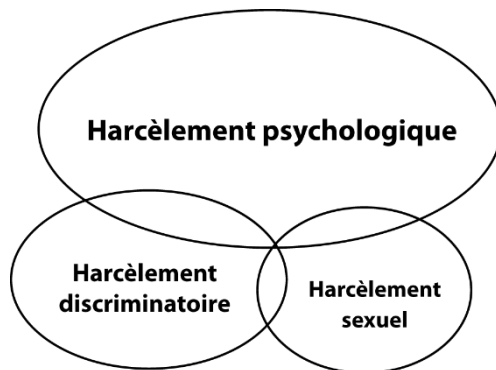
Pour en savoir plus sur chacun de ces critères, nous vous invitons à consulter le lien suivant : <https://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/harcelement-psychologique-ou-sexuel/les-normes-du-travail/article-8118/index.html>

Le harcèlement en milieu de travail peut aussi être qualifié de « discriminatoire » si le harcèlement se rattache à un des motifs de discrimination prohibés se retrouvant dans la *Charte des droits et libertés de la personne*⁶ (ci-après, la « Charte »). Ces motifs de discrimination interdits vont comme suit:

- la race;
- la couleur;
- le sexe;
- l'identité ou l'expression de genre;
- la grossesse;
- l'orientation sexuelle;
- l'état civil;

⁶ RLRQ, c. C-12.

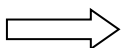
- l'âge, sauf dans la mesure prévue par la loi;
- la religion;
- les convictions politiques;
- la langue;
- l'origine ethnique ou nationale;
- la condition sociale;
- le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap⁷.





Formes de harcèlement psychologique

Le harcèlement en milieu de travail peut être « **horizontal** », c'est-à-dire entre employés d'un même niveau hiérarchique, ou « **vertical** » c'est-à-dire entre un employé et son supérieur, par exemple. Le harcèlement vertical peut se faire dans les deux sens, ascendant ou descendant : un employé peut harceler son supérieur ou inversement.

Harcèlement HORIZONTAL

Employé A  Employé B

Harcèlement VERTICAL

Supérieur	Supérieur
	
Employé	Employé

Il est important de noter que les dispositions de la L.N.T. en matière de harcèlement psychologique s'appliquent aux membres de la direction⁸, ce qui signifie que les gestionnaires bénéficient également de la protection et des recours mis en place par la L.N.T. relativement au harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail.

⁷ *Id.*, art. 10.

⁸ *Loi sur les normes du travail*, RLRQ, c. N-1.1, art. 3 par. 6, 81.18 à 81.20, 123.7, 123.15 et 123.16.

Le harcèlement en milieu de travail inclut tant les tiers que les autres intervenants du milieu de travail. Ainsi, les parents utilisateurs, les fournisseurs ou les livreurs de marchandises ne doivent pas non plus harceler les employés ou les gestionnaires dans le cadre, ou à l'occasion de leur travail. Comment l'employeur peut-il intervenir auprès de ces tiers ? Nous le verrons plus loin dans la présente partie, à la section 5. Politique en matière de harcèlement en milieu de travail.

Manifestations de harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique possède de multiples visages. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de comportements pouvant constituer du harcèlement psychologique ou sexuel au travail.

Harcèlement psychologique	Harcèlement sexuel
Isoler une personne	Des sifflements
Discréditer une personne	Des questions intimes
Interrompre la personne lorsqu'elle parle	Des attouchements non désirés
Se moquer d'une personne devant les autres	Des frôlements non désirés
Ridiculiser ou humilier une personne	Des demandes à caractère sexuel
Modifier abusivement les conditions de travail d'une personne	Des sollicitations de faveurs sexuelles non désirées
Agresser physiquement une personne	Agresser sexuellement une personne
Crier ou insulter une personne	Des insinuations

Il existe certains concepts pour illustrer des réalités particulières.

- Par exemple, le mot « **“mobbing”** vient de l'anglais *mob*, terme signifiant “foule”, “meute”, “bande”; il fait donc référence à un phénomène de groupe et évoque l'idée d'un bouc émissaire. Ce terme ne désigne donc avec justesse que les cas où le harcèlement est le fait d'un groupe de personnes à l'encontre d'une seule victime⁹. »

⁹ Julie Bourgault, *le harcèlement psychologique au travail : les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes et leur intégration dans le régime légal préexistant*, Montréal, Wilson & Lafleur, 2006, p.67.

➤ **L'abus de pouvoir** peut aussi constituer du harcèlement psychologique. Ainsi, une personne en position d'autorité, qui utilise le pouvoir dont elle est investie à mauvais escient, peut aussi faire du harcèlement. L'abus d'autorité se traduit par les caractéristiques qui suivent :

- *« Un exercice de l'autorité*
- *un exercice de façon indue*
- *une conduite qu'une personne sait ou aurait dû savoir importune*
- *une intention de compromettre l'emploi d'un employé, de nuire à son rendement au travail, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de quelque façon que ce soit dans sa carrière¹⁰ ».*

¹⁰ *Id.*, p.68.

2. OBLIGATIONS, DROITS ET RÔLES DE L'EMPLOYEUR EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

À titre d'employeur, vous avez des obligations à respecter à l'égard de vos employés, et ce, en vertu notamment du contrat de travail qui vous unit et des différentes lois applicables. Nous avons recensé les principales obligations qui vous incombent en matière de harcèlement psychologique.

Obligation 1 : Offrir un milieu de travail exempt de harcèlement

[En vertu de la L.N.T.](#)

Articles de loi pertinents :

3 (paragraphe 6), 81.18 à 81.20 de la L.N.T.

En matière de harcèlement psychologique, l'employeur « *doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses employés une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel¹¹* ». Ainsi, les obligations de l'employeur prévues à cet article sont les suivantes :

- **Rôle de prévention** : prendre des moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique.

Par exemple, l'employeur doit mettre en place des mécanismes de prévention, telle une politique contre le harcèlement psychologique et sexuel et un code de conduite. Il doit s'assurer de faire connaître sa politique en matière de harcèlement psychologique auprès de son personnel et des tiers de même que nommer une personne responsable de l'application de celle-ci.

La prévention passe également par la sensibilisation. L'employeur peut donc offrir de la formation aux gestionnaires et aux employés en matière de harcèlement psychologique.

Il peut mettre à leur disposition des outils et des ressources se rapportant au harcèlement psychologique. Dès qu'un conflit interpersonnel survient, même s'il ne s'agit pas de harcèlement psychologique, l'employeur devrait agir rapidement auprès des personnes concernées afin de désamorcer immédiatement la situation.

¹¹ Loi sur les normes du travail, RLRQ, c. N-1.1, art. 81.19 al. 2.

- **Rôle d'action** : si l'employeur est informé qu'il y a du harcèlement psychologique, il doit agir pour le faire cesser. Si l'employeur a lui-même connaissance d'une situation de harcèlement psychologique, il doit également agir pour y remédier. **Il s'agit d'une obligation active et conformément aux exigences législatives, l'employeur doit intervenir.**

Par exemple, si une situation potentielle de harcèlement psychologique est dénoncée à l'employeur par le biais d'une plainte, il doit s'assurer qu'une enquête est effectuée et intervenir rapidement pour remédier à la situation, s'il y a lieu. ***Il ne peut pas simplement se fermer les yeux. Il doit être à l'écoute et prendre les moyens raisonnables pour que la conduite cesse.*** Il est important de noter que même si c'est un employé qui harcèle un autre employé, le recours en vertu de la L.N.T. sera contre l'employeur, et non pas contre l'employé qui serait présumé l'auteur du harcèlement.

- **Rôle par rapport à la politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes** : l'employeur doit adopter une telle politique et la rendre disponible à ses employés. En effet, il n'est pas suffisant de simplement se doter d'une telle politique, celle-ci doit être communiquée, rendue disponible et comprise.

Par exemple, la politique peut être annexée au contrat de travail, affichée sur les lieux de travail, disponible sur le site Web de l'organisation, remise de nouveau à chaque employé à tous les ans, discutée lors d'une séance d'information annuelle, etc.

C'est à l'employeur d'appliquer la politique et de s'assurer que la conduite des employés est exempte de harcèlement psychologique. L'application doit être rigoureuse, équitable et constante.

- **Contenu de la politique** : la politique doit contenir les composantes suivantes :
- Prévention du harcèlement psychologique.
 - Traitement des plaintes de harcèlement psychologique.
 - Volet sur les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel.
- **Obligations de moyens** : relativement aux obligations liées au harcèlement psychologique en milieu de travail incombant à l'employeur en vertu de la L.N.T., il faut savoir qu'il s'agit d'obligations de moyens, c'est-à-dire que l'employeur doit prendre des moyens raisonnables et agir avec prudence et diligence afin d'offrir un milieu sans harcèlement psychologique.

Ainsi, un employeur ne peut garantir un milieu totalement exempt de harcèlement psychologique, mais il doit déployer tous les efforts raisonnables pour prévenir le harcèlement et intervenir en la matière.

En vertu de la Charte

Articles de loi pertinents :

1, 4, 10, 10.1, 46 de la *Charte des droits et libertés de la personne*

De manière générale, la Charte prévoit qu'il est interdit de harceler une personne pour l'un des motifs suivants¹² : « *la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap*¹³. » Ces dispositions, d'application plus large que celles que l'on retrouve dans la *Loi sur les normes du travail*, trouvent aussi application en milieu de travail. Ainsi, on ne peut pas harceler une personne en milieu de travail en raison de l'un de ces motifs.

En outre, la Charte spécifie 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*¹⁴. »

Il est important de noter que la Charte et la L.N.T. prévoient différents recours et que les fardeaux à remplir dans le cadre de ces recours diffèrent d'une loi à l'autre. Toutefois, en matière de harcèlement en milieu de travail, la L.N.T. inclut dans sa définition le harcèlement fondé sur les motifs énumérés plus haut, prévus à l'article 10 de la Charte.

¹² *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12, art. 10.1.

¹³ *Id.*, art. 10, alinéa 1.

¹⁴ *Id.*, art. 46.

Obligation 2 : Protéger la santé, la sécurité et la dignité de l'employé**Articles de loi pertinents :**

2087 du *Code civil du Québec*
51 de la *Loi sur la santé et sécurité du travail*

En raison de la loi et du contrat de travail qui l'unit à l'employé, l'employeur doit « *prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié*¹⁵ ». Ainsi, l'obligation de l'employeur de protéger la dignité de l'employé est connexe à celle de prendre des moyens raisonnables pour lui offrir un milieu de travail sain, où l'employé n'est pas victime de harcèlement et où la dignité de ce dernier est sauvegardée. Cela signifie notamment que l'employeur doit prôner le respect entre collègues de travail et agir en ce sens.

En outre, la *Loi sur la santé et sécurité du travail*¹⁶ prévoit que l'employeur doit « *prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur*¹⁷. [...] ». Le harcèlement psychologique peut avoir un impact sur la santé du travailleur.

Obligation 3 : Exercer un droit de gérance / pouvoir de direction**Article de loi pertinent :**

2085 du *Code civil du Québec*

L'employeur possède un droit de gérance (aussi appelé « droit de gestion »). Ce droit « *se définit comme le droit de l'employeur de diriger ses employés et de prendre des décisions liées à la rentabilité de l'entreprise dans l'intérêt et la bonne marche de ses affaires*¹⁸. » En effet, diriger l'entreprise et son personnel, de même que décider de son organisation font partie du travail inhérent de l'employeur. Ce droit s'exerce pour assurer le bon fonctionnement de l'organisation ou pour sa profitabilité.

¹⁵ *Code civil du Québec*, RLRQ, c. CCQ-1991, art. 2087.

¹⁶ RLRQ, c. S-2.1.

¹⁷ *Id.*, art. 51.

¹⁸ Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail, PowerPoint «Le harcèlement psychologique au travail : Parlons-en» : <https://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/TrousseHarcèlement/Presentation_PowerPoint_HP_CNESST.pdf>, diapositive 9 (consulté le 27 mars 2019).

Exemples d'exercice du droit de gérance :

- Détermination des horaires de travail;
- Prise de décisions relatives aux ressources de l'organisation;
- Distribution des tâches aux employés;
- Évaluation du rendement des employés;
- Gestion de l'absentéisme.

Toutefois, ce droit de gérance n'est pas absolu : il doit être exercé de bonne foi, c'est-à-dire de manière raisonnable, justifiée, non discriminatoire, non arbitraire, équitable, respectueuse et non abusive.

Cette obligation de bonne foi prend racine dans le *Code civil du Québec* qui prévoit que « *aucun droit ne peut être exercé en vue de nuire à autrui ou d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi*¹⁹. »

Le fait de disposer d'autres politiques sur les attentes de l'employeur à l'égard de l'employé, par exemple par rapport à l'assiduité ou à la qualité du travail, permet, d'une part, à l'employé de connaître ses obligations. D'autre part, en cas de manquement de l'employé, l'employeur pourra s'appuyer sur ces politiques pour intervenir (de manière prudente, raisonnable, justifiée et équitable). En cas d'intervention, l'employeur doit toujours garder le principe de gradation des sanctions en tête.

Tel que vu plus haut, un exercice abusif de ce droit de gérance peut constituer du harcèlement psychologique. Dans ce cas-ci, il n'est pas nécessaire que l'employeur ait l'intention de nuire à l'employé pour qu'il y ait mauvaise foi.

¹⁹ *Code civil du Québec*, RLRQ, c. CCQ-1991, art. 7.

3. DROITS, OBLIGATIONS ET RÔLES DES EMPLOYÉS EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

La plupart des obligations revenant aux employeurs sont en fait le corollaire de droit que possèdent les employés. Les employés ont également quelques obligations en matière de harcèlement psychologique. Cette section s’y consacre.

Travailler dans un milieu exempt de harcèlement psychologique

Articles de loi pertinents :

3 par.6, 81.18 à 81.20 L.N.T.

Selon la *L.N.T.*, « *tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique*²⁰ ». De plus, les articles²¹ de la *L.N.T.* se rapportant au harcèlement psychologique en milieu de travail sont réputés faire partie de toute convention collective²², ce qui signifie qu’ils s’appliquent tant au salarié syndiqué, que non-syndiqué, dans la mesure prévue par la Loi. Il s’agit d’une norme d’ordre public et d’une condition minimale de travail.

Au-delà de la *L.N.T.*, le harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail est l’affaire de tous et revêt une importance particulière depuis plusieurs années. C’est pourquoi il est important de prévoir dans les politiques de l’organisation que les employés doivent aussi adopter une conduite exempte de harcèlement en milieu de travail.

Voir ses droits fondamentaux respectés

Articles de loi pertinents :

1, 4, 10, 10.1, 46 de *la Charte des droits et libertés de la personne*
3,10, 35 du *Code civil du Québec*

L’employé ne doit pas faire l’objet de discrimination ou être harcelé en raison de l’un des motifs prévus à la Charte. Se reporter à l’article 10.1 de la Charte ou à la section précédente pour connaître ces motifs.

En outre, la Charte spécifie 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*²³. »

²⁰ *Loi sur les normes du travail*, RLRQ, c. N-1.1, art. 81.19, al. 1.

²¹ Plus particulièrement, les articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 de la *L.N.T.*

²² *Loi sur les normes du travail*, supra note 22, art. 81.20.

²³ *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12, art. 46.

Bénéficiaire de conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique**Articles de loi pertinents :**

2087 du *Code civil du Québec*
9, 12, 49, 51 de la *Loi sur la santé et sécurité du travail*

L'employé « a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique²⁴. » En vertu de la LSST, le travailleur doit aussi prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité et son intégrité physique²⁵ et s'assurer de ne pas mettre en danger celles de ses collègues²⁶.

²⁴ *Loi sur la santé et sécurité du travail*, RLRQ, c. S-2.1, art. 9.

²⁵ *Id.*, art. 49 par. 2.

²⁶ *Id.*, art. 49 par. 3.

4. RECOURS POSSIBLES

L'employé qui se croit victime de harcèlement dispose de plusieurs recours :

A. Recours interne de traitement des plaintes mis en place par l'organisation

B. Plainte auprès de la CNESST pour harcèlement psychologique. Dans ce cas, peu importe qui est l'auteur présumé du harcèlement, ce recours est exercé contre l'employeur à qui il revient d'offrir un milieu de travail exempt de harcèlement. La présumée victime doit déposer sa plainte dans les deux ans de la dernière manifestation de la conduite²⁷.

Pour en savoir plus :

<https://educaloi.qc.ca/capsules/le-harcelement-psychologique-au-travail/>

Articles pertinents : art. 3 par. 6, 81.18 à 81.20, 123.7, 123.15 et 123.16 de la L.N.T

C. Grief qui pourra être déféré à l'arbitrage, selon ce que prévoit la convention collective.

Pour en savoir plus : consulter votre convention collective, le cas échéant.

D. Dépôt d'une plainte pour congédiement sans cause juste et suffisante, s'il y a lieu.

Pour en savoir plus :

<https://www.cnt.gouv.qc.ca/plaintes-et-recours/plainte-pour-congédiement-sans-cause-juste-et-suffisante/index.html>

Articles pertinents : art. 124 à 131 de la L.N.T.

E. Réclamation en vertu de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles²⁸ (ci-après « L.A.T.M.P. ») si l'employé soutient avoir subi une lésion professionnelle au sens de la L.A.T.M.P.. Sa réclamation est sans égard à la faute de quiconque²⁹.

Pour en savoir plus :

<https://educaloi.qc.ca/capsules/accident-du-travail-demarches-recours-et-indemnites/>

Articles pertinents : 2, 44 et suivants, 234 et suivants de la L.A.T.M.P.

²⁷ Loi sur les normes du travail, RLRQ, c N-1.1, art. 123.7.

²⁸ RLRQ, c. A-3.001.

²⁹ Id., art. 25.

- F. *Plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, si le harcèlement est associé à un motif de discrimination édicté dans la Charte et que l'employé choisit ce recours.***

Pour en savoir plus :

<http://www.cdpcj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/pratiques/Pages/harcelement.aspx>

Articles pertinents : 10, 10.1, 49 et 74 et suivants de la Charte

- G. *Recours civil de la présumée victime de harcèlement. Il s'exerce devant les tribunaux de droit commun (tribunaux ordinaires comme la Cour du Québec ou la Cour supérieure du Québec). Cette option est longue et coûteuse, donc rarement utilisée.***

Articles pertinents : 3, 35, 1457, 1458 du *Code civil du Québec*

5. POLITIQUE EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Pourquoi adopter une politique en matière de harcèlement au travail?

En vertu de la L.N.T., les employeurs ont l'obligation de se doter d'une politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel et de traitement des plaintes³⁰. L'adoption et l'application d'une telle politique font partie des moyens raisonnables que peut prendre un employeur pour prévenir le harcèlement dans son milieu de travail.

En outre, l'adoption d'une telle politique permet d'informer le personnel, les gestionnaires et les tiers de l'engagement de l'organisation en matière de harcèlement psychologique, des obligations et des droits de chacun, des mesures que peut prendre l'organisation en cas de harcèlement, etc. Une politique en la matière sensibilise tous les intervenants relativement au harcèlement psychologique et sexuel. Une politique claire joue un rôle de prévention, mais également de dissuasion.

Quelles principales sections ma politique devrait-elle contenir?

La politique doit être adaptée à votre réalité, tout en étant conforme aux exigences de la L.N.T. Ainsi, elle doit comprendre un volet prévention et un volet traitement des plaintes. Elle doit également aborder de manière plus particulière le harcèlement sexuel.

De plus, il est selon nous important qu'elle contienne les sections suivantes :

- A. Objectifs
- B. Définitions
- C. Champ d'application
- D. Rôles et responsabilités des intervenants
- E. Procédure de traitement des plaintes
- F. Décisions, mesures et sanctions
- G. Révision et mise à jour

Comment appliquer la politique aux tiers?

Tel qu'indiqué précédemment, les tiers en relation avec les employés, comme des fournisseurs ou des parents utilisateurs, pourraient aussi harceler le personnel ou les gestionnaires. Il est donc important de les inclure dans la politique. De cette façon, l'employé est informé qu'il ne peut pas être harcelé par ces tiers et qu'en cas de harcèlement, il doit dénoncer la situation à l'employeur.

³⁰ Loi sur les normes du travail, RLRQ, c N-1.1, art 81.19.

La politique peut être remise à ces tiers avec leur contrat, ou être laissée à leur disposition dans une aire d'attente. Elle peut aussi être disponible sur le site Web de l'organisation.

On peut inclure, dans les contrats, une clause sur l'interdiction de harcèlement ou mentionner que la politique s'applique à eux également, avec les adaptations nécessaires.

N.B. S'il s'agit de parents utilisateurs, une clause sur l'obligation de ne pas harceler peut être incluse dans les règles de régie interne ou dans la politique de résiliation de l'organisation, le cas échéant.

Pour avoir une incidence sur ces tiers, le contrat peut prévoir des conséquences en cas de manquement à son obligation de ne pas harceler : avertissements ou résiliation du contrat, selon la gravité de la situation. S'il s'agit de fournisseurs ou d'un autre intervenant contractuel, le contrat peut également stipuler qu'en cas de recours en matière de harcèlement, l'employeur pourra réclamer à l'intervenant tout dommage dont il est responsable, si cet intervenant est l'auteur du harcèlement.

Comment faire connaître la politique?

La politique peut être annexée au contrat de travail, diffusée sur le site Web, présentée tous les ans lors d'une réunion du personnel, affichée dans une aire commune, etc. Lorsqu'elle est mise à jour, la politique peut être transmise et communiquée de nouveau à tout le personnel et à tous les gestionnaires. Il faut s'assurer qu'elle est facilement accessible.

Quelles sont les autres bonnes pratiques en matière de politique?

La politique doit être raisonnable, claire et conforme à la convention collective (le cas échéant).

Ce n'est pas tout d'adopter et de faire connaître la politique : il faut l'appliquer, et ce, de manière cohérente et équitable. La politique doit être suivie. La ou les personnes responsables de l'application de la politique doivent être clairement identifiées. La personne responsable de l'application pourrait disposer de formation continue sur ce sujet afin d'être bien outillée à agir et à intervenir s'il advenait une situation de harcèlement potentiel. Tant les gestionnaires que le personnel doivent être formés quant à cette politique et relativement au harcèlement psychologique. Il est également recommandé de réévaluer son contenu régulièrement et de le mettre à jour.

Pour l'élaboration ou la révision de votre politique, vous pouvez faire affaire avec des spécialistes comme des conseillers en ressources humaines ou en relations industrielles ou des membres du Barreau du Québec.

PARTIE 2 : MODÈLE DE POLITIQUE DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

REMARQUES

Le modèle de politique proposé peut vous servir de guide dans la révision de votre politique en matière de harcèlement. Il est général et ne tient pas compte des particularités de votre milieu, c'est pourquoi des adaptations seront requises. Pour chaque section, vous retrouverez des commentaires et considérations s'y rapportant.

Il faut notamment considérer les facteurs suivants dans l'élaboration ou la révision d'une politique :

- La convention collective applicable, s'il y a lieu;
- L'harmonisation de la politique avec les autres politiques de l'organisation;
- La taille et les moyens de l'organisation.

Le texte de la politique doit être clair et concis.

En milieu syndiqué, il peut être opportun de réviser la politique de concert avec le syndicat. Il faut également tenir compte des dispositions de la convention collective.

1. ENGAGEMENT POUR CONTRER LE HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL

Engagement pour contrer le harcèlement en milieu de travail

L'engagement vient exprimer officiellement et explicitement la volonté de l'organisation de prévenir et de contrer le harcèlement en milieu de travail.

Cet engagement de l'organisation doit aussi se traduire par des actions. Il ne s'agit pas d'adopter une politique, faut-il encore l'appliquer de manière cohérente et uniforme, la diffuser et s'assurer qu'elle est comprise de tous.

En plus d'adopter un engagement officiel, le conseil d'administration adopte la politique dans son entièreté.

Modèle d'engagement du CPE « xyz » pour contrer le harcèlement en milieu de travail

Considérant que les différentes lois traitent des droits et des obligations liées au harcèlement psychologique en milieu de travail, soit notamment :

- La *Loi sur les normes du travail*;
- La *Charte des droits et libertés de la personne*;
- Le *Code civil du Québec*;
- La *Loi sur la santé et la sécurité du travail*;
- La *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

Le CPE (nom), par la résolution n° _____ adoptée le (date) à (inscrire la ville), « s'engage envers l'ensemble de ses employés incluant les gestionnaires à ne tolérer aucune forme de harcèlement en milieu de travail et à prendre des moyens raisonnables pour le prévenir et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, à la faire cesser. »

Extrait certifié conforme

Nom du (de la) président(e)
Président(e)

Date

Le CPE (nom), par la résolution n° _____ adoptée le (date) à (inscrire la ville), adopte la présente politique.

2. PRINCIPES

Principes

Les principes énoncés viennent « mettre la table » pour tout le reste de la politique. Les objectifs, la portée, le champ d'application et toutes les autres sections de la politique prennent appui sur l'énoncé des principes. Si vous n'avez pas de section « principes », vous pouvez retrouver la plupart de ces énoncés dans une section « objectifs ». Stratégiquement, nous avons décidé de les inclure au tout début de la politique, mais ils pourraient se retrouver dans une autre section.

Les principes choisis doivent cadrer avec les valeurs de votre organisation.

- **Énoncé 1** : on exprime clairement les types de harcèlement visés. On réitère que le harcèlement ne sera pas toléré (tolérance zéro). Nous avons choisi de présenter cet énoncé en premier, car il est, selon nous, le plus central. Le message doit être clair : d'une part, le harcèlement ne sera pas toléré et d'autre part, les personnes s'en croyant victimes seront écoutées et soutenues.
- **Énoncé 2** : il est vrai que la responsabilité d'offrir un milieu exempt de harcèlement, ou de prendre les moyens raisonnables pour le faire, incombe principalement à l'employeur. Cependant, c'est la responsabilité de chacun de contribuer à établir un milieu de travail sain.
Par exemple, l'employeur exigera que les employés aient une conduite exempte de harcèlement et pourra ainsi les sanctionner en cas de manquement.
- **Énoncé 3** : il faut créer un climat propice à la dénonciation tant pour le plaignant que pour des témoins potentiels. De plus, la politique reprend l'article 122 de la LNT qui prévoit notamment qu'un employé ne peut être victime de mesures de représailles en raison du dépôt d'une plainte en harcèlement psychologique.
- **Énoncé 4** : tel que mentionné plus tôt, la politique doit être appliquée et diffusée. Il est primordial que le personnel et les tiers soient informés de son existence et de son contenu. Si vous vous engagez à former votre personnel, vous devez le faire.
- **Énoncé 5** : il faut prévoir explicitement les sanctions et les conséquences en cas de non-respect de la politique, comme celle-ci joue également un rôle dissuasif.
Attention! Si on conclut qu'une plainte n'est pas fondée, cela ne signifie pas nécessairement qu'elle a été faite de mauvaise foi ou dans le but de nuire à autrui.
- **Énoncé 6** : tel que vu plus tôt, l'employeur possède un droit de gérance. Se reporter à la section 2 « Obligations, droits et rôles de l'employeur ». En l'indiquant dans les principes, on informe les employés de l'existence de ce droit. On s'assure aussi de ne pas restreindre l'autorité de l'employeur par l'adoption de la politique.

Principes (suite)

- **Énoncé 7** : il est important de déterminer qui sera responsable de l'enquête. Se reporter à la section « Procédure de traitement de plainte » pour en savoir plus au sujet de la procédure.
- **Énoncé 8** : la confidentialité est un élément central du traitement de la plainte. Le CPE assure la confidentialité des renseignements recueillis et des personnes concernées dès la présentation de la plainte.

Modèle de Principes

1. Tout type de harcèlement en milieu de travail, notamment psychologique, sexuel ou discriminatoire, est strictement interdit. Le CPE ne le tolère d'aucune façon. Le CPE s'engage à fournir le soutien nécessaire à toute personne ou à tout groupe de personnes qui se croit victime de harcèlement en milieu de travail en établissant un mécanisme de traitement de plainte et, le cas échéant, en adoptant des mesures de redressement.
2. Chaque personne ou groupe de personnes œuvrant dans le CPE a la responsabilité de prévenir, de dénoncer et de faire cesser le harcèlement en milieu de travail. Le CPE s'engage à prendre les moyens raisonnables pour offrir un milieu exempt de harcèlement sous quelque forme qu'il soit.
3. Une personne dénonçant une situation de harcèlement ou un témoin ne subira aucunes représailles à la suite d'une enquête ou du dépôt d'une plainte auprès de l'employeur.
4. Le CPE s'engage à diffuser la politique au personnel du CPE et aux tiers en relation avec le personnel du CPE, à informer et à former le personnel à ce propos.
5. Outre les mesures administratives appropriées, toute personne qui viole la présente politique est passible de sanctions disciplinaires pouvant aller, selon la gravité de l'incident, jusqu'au congédiement. Une personne qui porte plainte de mauvaise foi ou dans le but de nuire à autrui, outre les mesures administratives appropriées, est passible de sanctions disciplinaires pouvant aller, selon la gravité de l'incident, jusqu'au congédiement.
6. La présente politique ne restreint d'aucune façon le droit de gérance de l'employeur et son exercice normal qui peuvent notamment survenir lors de l'évaluation du rendement, de la gestion des conflits et des relations de travail, de l'organisation du travail, de l'application de mesures disciplinaires ou administratives, etc.

7. Toute plainte de harcèlement sera traitée avec soin, intégrité, équité et confidentialité. Si c'est le désir de la victime, le CPE ou la personne qu'il désignera enquêtera de façon formelle afin de remédier, le cas échéant, à la situation et d'offrir à la victime un milieu de travail sain et exempt de harcèlement.
8. Tout renseignement recueilli incluant l'identité des personnes impliquées est traité confidentiellement par toutes les parties concernées, à moins que des renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires.
9. La présente politique laisse toute l'autonomie décisionnelle à la victime quant à la poursuite de sa plainte. D'ailleurs, l'application de la présente politique ne prive d'aucune façon la victime des recours légaux dont elle dispose.

3. OBJECTIFS

Objectifs

Les objectifs permettent d'indiquer quels sont les obligations légales et les engagements de l'employeur. La politique a aussi pour objectif d'informer les employés et les tiers de leurs responsabilités, des procédures en place et des conséquences possibles. La politique s'inscrit dans une démarche de prévention, de sensibilisation et d'information.

Modèle d'objectifs

Favoriser et maintenir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement en respectant la dignité, la sécurité, de même que la santé physique et psychologique des employés du CPE.

Prendre des moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement en milieu de travail, incluant le harcèlement psychologique et sexuel, de même que le harcèlement discriminatoire.

Prendre des moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement en milieu de travail lorsqu'une telle situation est portée à la connaissance du CPE.

Fournir le soutien nécessaire à toute personne ou à tout groupe de personnes, qui se croit victime de harcèlement psychologique ou sexuel en milieu de travail en établissant un mécanisme de traitement de plainte et, le cas échéant, en adoptant des mesures de redressement.

Intervenir équitablement et rapidement auprès de toute personne ou de tout groupe de personnes présumé avoir commis des actes de harcèlement et mettre en place, dans les plus brefs délais, un processus d'enquête en vue de faire toute la lumière sur la situation.

4. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les employés. Elle régit autant les relations qui s'établissent entre collègues de travail qu'ils soient à temps partiel ou à temps complet, occasionnels ou réguliers, syndiqués ou non syndiqués et entre supérieurs et subalternes, que celles qui s'établissent entre les employés et les parents ainsi que les fournisseurs. De plus, cette politique informe les tiers en relation avec les employés et les gestionnaires du CPE du rôle qu'entend jouer le CPE en semblable matière et s'applique à ces tiers, avec les adaptations nécessaires.

La présente politique s'applique à toute situation comportant du harcèlement en milieu de travail, survenue dans le cadre des activités de travail de l'employé. Elle s'applique notamment dans 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 (ex. : réunions, formations, déplacements, activités sociales organisées par l'employeur), les communications par tout moyen, technologique ou autre.

5. DÉFINITIONS

Définitions

Nous avons décidé d'inclure la définition de harcèlement psychologique et sexuel au sens de la L.N.T., comme elle comprend tous les éléments essentiels pour l'application de cette loi. Pour plus de précisions, nous avons choisi d'indiquer explicitement que le harcèlement sexuel est une forme de harcèlement psychologique et nous avons également défini le harcèlement discriminatoire. À l'ère des technologies, nous avons cru bon d'inclure le cyberharcèlement.

L'abus d'autorité est défini de manière globale. Se reporter à la section « 1.2 Manifestations du harcèlement psychologique » pour plus de précisions.

On définit le cadre de travail. Le harcèlement en milieu de travail ne se limite pas aux lieux physiques habituels de la prestation de travail et inclut tous lieux reliés de quelques manières à l'emploi.

On vient préciser de quels tiers il est question.

Il est important de définir le droit de gérance afin qu'un employé puisse en connaître l'existence et distinguer l'exercice de ce droit et une situation de harcèlement comme l'abus de pouvoir. Nous réitérons que la politique ne vient pas limiter l'autorité des personnes ayant des pouvoirs de gestion.

Selon nous, il s'agit des principaux termes à définir. Cependant, vous êtes libres d'en définir davantage si vous l'estimez nécessaire.

Nous avons également inclus une liste d'exemples de ce qui peut être du harcèlement et de ce qui ne l'est pas pour faciliter la compréhension du lecteur. Certains de ces exemples sont tirés du modèle de politique fourni par la CNESST à l'adresse suivante : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/modele-politique-en-matiere-harcelement>.

Il faut s'assurer d'indiquer que la liste d'exemples est non-exhaustive afin de ne pas limiter l'application de la politique.

Modèle de définitions

On entend par **harcèlement psychologique et sexuel** « [...] 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 ».³¹

Le **harcèlement sexuel** est donc une forme de harcèlement psychologique.

De plus, nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs évoqués à l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, soient : race, couleur, sexe, grossesse, orientation sexuelle, état civil, langue, convictions politiques, religion, âge, origine ethnique ou nationale, condition sociale et handicap (article 10.1, *Charte des droits et libertés de la personne*).

On entend par **cyberharcèlement** des « actes répétés d'agression psychologique commis par un individu, ou par un groupe d'individus, qui rejoint ses victimes par l'intermédiaire du réseau Internet, du courriel, de la messagerie instantanée ou textuelle³² ».

On entend par **abus d'autorité** une contrainte morale exercée par une personne qui détient une autorité de droit ou de fait et qui *outrépasse* ses pouvoirs.

On entend par **dans le cadre des activités de travail** l'exécution de la prestation de travail telle que requis par l'employeur peu importe l'endroit et la période de temps où se trouve l'employé afin d'accomplir les activités reliées à cette *prestation* de travail. Ce lieu peut être à l'intérieur de l'entreprise comme à l'extérieur. La période de temps peut être effectuée dans l'horaire normal de travail de l'employé ou au-delà de cet horaire. Par exemple, une situation de harcèlement vécue par une employée survenue dans un hôtel lors d'un voyage pour les affaires du CPE serait acceptée au sens de cette politique.

On entend **par tiers** toute personne en relation avec les employés du CPE tels les parents, les fournisseurs, les membres du conseil d'*administration* du CPE, les responsables de services de garde en milieu familial, les fournisseurs, etc.

³¹ *Loi sur les normes du travail*, RLRQ, c. N-1.1, art. 81.18

³² SÉCURITÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC, «La cyberintimidation et le cyberharcèlement», en ligne : <https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/police/publications-et-statistiques/statistiques/cyberintimidation/en-ligne.html> (consulté le 8 août 2018)

On entend **par le droit de gérance de l'employeur** le droit de *l'employeur* de diriger ses employés et de prendre des décisions dans l'intérêt de l'entreprise pour qu'elle soit rentable.³³ La présente politique ne vient d'aucune façon restreindre l'autorité des gestionnaires ou des personnes exerçant un pouvoir de gestion au sein du CPE.

EXEMPLES :

Selon les circonstances, les comportements suivants peuvent notamment être liés à du **harcèlement psychologique** :

- Isoler une personne.
- Discréditer une personne.
- Menacer une personne.
- Tenir des propos ou faire des gestes offensants ou diffamatoires à l'égard d'une personne ou de son travail, par tout moyen de communication technologique ou autre.
- Se moquer d'une personne devant les autres.
- Ridiculiser ou humilier une personne.

Selon les circonstances, les comportements suivants peuvent notamment être liés à du **harcèlement sexuel** :

- Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle.
- Des sifflements.
- Des questions intimes.
- Des attouchements non désirés.
- Des demandes à caractère sexuel.
- Des sollicitations constantes à caractère sexuel.

Ces exemples ne sont pas exhaustifs.

³³ COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL, «Le harcèlement psychologique au travail», janvier 2016, p. 10, en ligne : https://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/TrousseHarcelement/Presentation_PowerPoint_HP_CNESST.pdf (consulté le 1 août 2018)

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

Rôles et responsabilités des intervenants - Prévention

La politique vise à établir les rôles et responsabilités de chacun. Grosso modo, dans cette section, nous venons établir « qui fait quoi ».

Qui appliquera la politique ? Qui prendra les décisions s’y rapportant ? Qui fera l’enquête ? Le cas échéant, qui formera les gestionnaires et les employés relativement à la politique ?

Cette section peut être plus ou moins générale, selon vos préférences.

En plus d’être traités dans la politique, ces rôles et responsabilités peuvent aussi être expliqués lors d’une séance de formation.

Modèle de rôles et responsabilités des intervenants

A. Prévention

Rôle des gestionnaires

Les gestionnaires du CPE sont responsables d’adopter une conduite empreinte de respect et exempte de harcèlement afin de donner l’exemple et de contribuer au maintien d’un climat de travail sain.

Les gestionnaires du CPE sont responsables de diffuser et de rendre accessible la présente politique à tous les employés et aux nouveaux employés et doivent s’assurer que cette dernière a été comprise par tous.

Attentes envers les employés et les tiers

Tout employé est responsable d’adopter une conduite permettant que le travail soit effectué dans un milieu de travail exempt de harcèlement et de traiter tous les intervenants du milieu de travail avec respect. Dans le cadre d’une enquête sur une plainte de harcèlement psychologique, il est tenu de collaborer.

Tout employé est invité à signaler dès que possible toute situation liée à du harcèlement à la direction générale ou à la personne responsable désignée par l’employeur.

Tout employé est invité à faire connaître sa désapprobation par rapport à un comportement pour le faire cesser ou à se prévaloir de la présente politique, si besoin est.

Si un employé souhaite porter plainte, il doit, dans la mesure du possible, agir rapidement à compter de l’événement ou des événements en question.

Les tiers en relation avec les employés et les gestionnaires du CPE doivent également adopter une conduite respectueuse et exempte de harcèlement.

Rôles et responsabilités des intervenants - Interventions

Selon la taille et les besoins de l'organisation, la direction générale peut désigner une ou deux personnes responsables de l'application de la Politique et du traitement des plaintes. Lorsque deux personnes sont désignées, on recommande généralement de désigner une personne femme et une personne homme, si possible.

Lorsque la direction générale ou la personne désignée est impliquée de quelque manière que ce soit : présumée victime, présumé harceleur, témoin - elle ne peut pas participer au traitement de la plainte, car elle n'a plus l'objectivité requise.

Même lorsque la direction générale n'est pas impliquée, il est souvent préférable de faire affaire avec un consultant externe, qui est alors entièrement objectif et impartial, en plus d'être formé pour traiter ce genre de plaintes. Par exemple, lorsqu'une plainte est complexe, implique beaucoup de personnes ou présente un risque de litige élevé, il peut être préférable de faire faire le traitement de la plainte à l'externe. Dans tous les cas, peu importe qui sera responsable de l'enquête, cette dernière doit être faite avec sérieux et diligence par une personne possédant les connaissances et les habiletés requises.

B. Interventions de la direction

Les interventions de la direction varieront en fonction des conflits et de leur gravité. Dans tous les cas, l'employeur agira rapidement et avec diligence.

La direction générale, ou une autre personne désignée par elle, est la personne identifiée pour recevoir les plaintes des employés. Si une autre personne est désignée, se reporter à l'annexe 1 pour connaître la personne qui agira à titre de responsables pour l'application de la présente politique.

Toutefois, dans un cas où la direction générale est présumée responsable du harcèlement, en est victime ou en est témoin, un membre du conseil d'administration du CPE ou un consultant externe est nommé par le conseil d'administration pour recevoir et traiter les plaintes des employés.

La direction générale (ou une autre personne désignée par elle) est responsable de l'enquête et a l'autorité pour prendre une décision relative aux mesures à appliquer. Elle est également responsable de l'application et de l'évaluation de la présente politique.

Dans le cas où la direction générale est présumée responsable du harcèlement ou en est victime, le conseil d'administration est responsable de l'enquête et a l'autorité pour prendre une décision relative aux mesures à appliquer.

Toutefois, si un membre du conseil d'administration est présumé responsable de harcèlement envers la direction générale, le CPE devra utiliser les services d'un consultant externe pour faire enquête et formuler des recommandations au conseil d'administration du CPE.

7. MÉCANISMES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Un employé qui croit être victime de harcèlement psychologique en milieu de travail bénéficie de deux mécanismes de plainte, soit le mécanisme de plainte informelle et le mécanisme de plainte formelle. Un employé qui croit être victime de harcèlement psychologique en milieu de travail n'est pas tenu d'utiliser le mécanisme de plainte informelle avant d'utiliser le mécanisme de plainte formelle.

Mécanisme de traitement des plaintes - PLAINTÉ INFORMELLE

En vertu de la L.N.T., il est obligatoire que la politique porte sur le traitement des plaintes de harcèlement psychologique.

Nous avons fait l'étude de plusieurs politiques différentes en matière de harcèlement psychologique et les mécanismes de plainte informelle et formelle s'y retrouvent généralement.

Le mécanisme de plainte informelle peut permettre de désamorcer une situation rapidement et « informellement », comme son nom l'indique.

Pour les milieux syndiqués, selon les dispositions de la convention collective applicable, il peut être intéressant de mentionner dans la politique que le plaignant et le présumé harceleur peuvent être accompagnés d'un représentant de son association syndicale s'ils le souhaitent.

Même si le milieu n'est pas syndiqué, le plaignant et le présumé harceleur peuvent habituellement être accompagnés, s'ils le souhaitent. Pour plus de détails, se reporter à la section « enquête » dans les étapes du processus de traitement de plainte, dans la Partie III du présent guide.

Avant même d'entreprendre le mécanisme de plainte informelle, certaines politiques prévoient le recours à l'approche directe. Dans cette approche, la présumée victime aborde directement la personne qui la harcèle présumément afin de discuter de la situation, de ce qui la dérange et lui demander de cesser, lorsque c'est possible.

Mécanisme de plainte informelle

Cette démarche confidentielle permet à l'employé qui se croit harcelé de porter plainte auprès de la direction générale, de la personne désignée ou d'une autre personne dans le cas où la direction générale est impliquée. Cette personne-ressource écoute la victime, discute avec elle de la recevabilité de la plainte et l'informe des droits et des recours possibles.

Cette personne-ressource, informée de la situation, peut proposer des solutions à la présumée victime dont notamment une médiation, si cela est approprié. À défaut de médiation entre les parties, à la satisfaction de la présumée victime ou si elle ne croit pas être en mesure de régler seule la situation dénoncée, elle doit alors décider si elle souhaite que son employeur intervienne pour éliminer la source de harcèlement dans le CPE.

La présumée victime doit alors déposer une plainte formelle à cet égard.

Si la problématique discutée n'est pas visée par la politique, la personne-ressource peut proposer d'intervenir autrement.

Mécanisme de traitement des plaintes - PLAINTÉ FORMELLE

La plainte formelle est faite par écrit. Se reporter au formulaire de plainte à l'annexe 3.

Il est important d'informer les parties que la médiation peut être demandée à tout moment.

Pour plus de détails sur le processus de médiation, vous pouvez consulter la section « Médiation » des étapes du processus de traitement de plainte, dans la Partie III sur la procédure de traitement de plainte.

Les deux parties doivent être consentantes à la tenue d'une médiation. Si la médiation a lieu au cours de l'enquête, on suspend l'enquête à cette fin.

Mécanisme de plainte formelle

1) Le dépôt de la plainte :

Un employé peut déposer une plainte écrite à l'employeur dans les meilleurs délais possibles.

L'employé doit alors indiquer dans sa plainte : le moment de la survenance des faits, le nom du ou des présumé(s) harceleur(s), les circonstances du harcèlement et s'il y a lieu, le nom des témoins. Si l'employeur consigne la plainte de la victime, dans la mesure du possible, l'employé signe le résumé des informations recueillies par l'employeur concernant la plainte.

2) La médiation :

Le responsable de la politique offre à chaque partie la possibilité de résoudre la situation par la médiation. Si l'une ou l'autre des parties refuse cette proposition, l'enquête débutera. Le médiateur ne peut être enquêteur et vice-versa.

En tout temps, les parties peuvent faire appel à la médiation en remettant une demande écrite et signée à cet effet au responsable de la politique.

Un médiateur compétent est nommé par le responsable de la politique. Les parties doivent consentir au choix du médiateur.

Le médiateur a pour rôle d'amener les parties à s'entendre sur une solution. L'entente finale est écrite et signée par les deux parties. De plus, elle mentionne les détails sur les moyens de résolution convenus. Dans cette entente, le CPE peut assurer un rôle de suivi et intervenir si nécessaire. C'est le CPE qui approuve l'entente finale. Cette entente demeure confidentielle, sauf s'il en est décidé autrement par les parties.

Mécanisme de traitement des plaintes - ENQUÊTE

L'enquête revêt une importance capitale. Nous avons prévu plusieurs cas de figure dans notre politique afin de laisser une bonne marge de manœuvre à l'employeur qui pourra choisir l'avenue la mieux adaptée à sa situation quant au choix de l'enquêteur. La confidentialité doit être prise en considération tout au long du processus de traitement de plainte.

Tous les principes de l'équité procédurale doivent également être respectés.

Les mesures intérimaires peuvent aussi être, par exemple, l'aménagement de l'horaire pour éviter les contacts entre le présumé harceleur et la présumée victime, si besoin est. Le tout doit se faire dans le respect du contrat de travail et de la convention collective, s'il y a lieu.

L'enquêteur doit avoir tous les documents nécessaires pour son enquête : copie de la politique en matière de harcèlement psychologique en vigueur au moment des faits, copie de la plainte écrite, copie d'autres politiques pertinentes, copie de la procédure de traitement de plainte, s'il y a lieu et copie de tout autre document pertinent.

Les entrevues ont d'habitude lieu lors des heures de travail et font donc partie des heures rémunérées. Elles se font idéalement en personne, surtout pour les parties. La personne plaignante est habituellement rencontrée en premier.

Pour plus de détails sur le processus d'enquête, vous pouvez consulter la section « enquête » des étapes du processus de traitement de plainte, dans la Partie III sur la procédure de traitement de plainte.

Mécanisme de traitement des plaintes – l'enquête

Le responsable de la politique peut enquêter lui-même, nommer un enquêteur, former un comité d'enquête ou faire appel à un consultant externe et spécialisé.

L'enquête est un processus confidentiel et respectueux des personnes concernées par la plainte. L'enquête débute le plus rapidement possible afin de tenter d'éviter de porter préjudice aux parties impliquées.

Si l'enquêteur le juge approprié, notamment lorsque la gravité des circonstances le justifie, il peut demander à l'autorité compétente que certaines mesures soient prises pendant l'enquête (mesures intérimaires) afin de poursuivre l'enquête. Par exemple, la mesure pourrait être la suspension administrative du présumé harceleur.

L'enquêteur doit :

- Aviser les deux parties de leurs droits et de leurs responsabilités.
- Rencontrer chacune des parties et les témoins séparément. D'abord, il doit rencontrer la personne plaignante puis le présumé harceleur. En tout temps, les parties peuvent être accompagnées d'une personne de leur choix.
- Recueillir les déclarations écrites et signées de chacune des parties ainsi que des témoins, s'il y a lieu.

Mécanisme de traitement des plaintes - RAPPORT

Il est important qu'un rapport détaillé, complet et conforme au mandat soit produit suite à l'enquête, comme ce dernier documente tout le processus du traitement de la plainte, de même que les faits recueillis et pris en considération. **Advenant un litige, ce rapport pourra se révéler fort utile pour démontrer que l'employeur a bel et bien pris des moyens raisonnables pour faire cesser la situation de harcèlement si tel est le cas.**

Rapport d'enquête

L'enquêteur doit :

- Produire un rapport d'enquête écrit faisant état de l'analyse des preuves et de la conclusion de l'enquête.
- Ce rapport est remis au responsable de la politique désigné dans les 45 jours de la nomination de l'enquêteur à moins de circonstances exceptionnelles.
- Ce rapport doit énoncer la méthodologie, les paramètres de la plainte (contexte, date, identité des personnes concernées, antécédents administratifs, date de démarrage), la présentation du cadre juridique applicable, la version des faits des parties, incluant les allégations détaillées, les preuves recueillies, les témoignages reçus, l'analyse de l'enquêteur (caractère prépondérant de la preuve recueillie au sujet de chaque allégation et analyse globale de cette preuve au regard de la loi et de la jurisprudence pertinente), ses conclusions et ses recommandations, s'il y a lieu.
- Demander par écrit au responsable de la politique tout délai supplémentaire nécessaire pour compléter son rapport.

8. DÉCISIONS ET MESURES DE REDRESSEMENT ET CORRECTRICES

Décisions et mesures de redressement et correctrices

Bien que le rapport puisse contenir des recommandations, c'est à la personne désignée à la politique de prendre une décision finale, après avoir examiné soigneusement le rapport.

Dans le choix des mesures correctrices, il faut toujours garder en tête le principe de la gradation des sanctions par rapport à leur gravité.

La politique est rédigée de manière à ce que les mesures proposées ne soient pas limitatives.

Décisions et mesures de redressement et correctrices

À la suite de la réception du rapport d'enquête, le responsable de la politique doit, dans les plus brefs délais, aviser par écrit chacune des parties de la décision prise : acceptation ou rejet de la plainte.

Le responsable de la politique décide de la ou des mesure(s) de redressement ou correctrice(s) appropriée(s) à appliquer ou à recommander selon le cas et en avise par écrit les parties. Notamment, les mesures de redressement et les mesures correctrices suivantes peuvent être mises en place :

Mesures de redressement :

- Soutien psychologique via le programme d'aide aux employés;
- Modification de l'horaire de travail;
- Déplacement, réaffectation ou promotion accordée;
- Remboursement du salaire perdu;
- Paiement des honoraires professionnels;
- Compensation financière;
- Formation;
- Excuses à la victime.

Mesures correctrices:

- Avertissement verbal;
- Avertissement écrit noté au dossier;
- Suspension temporaire avec ou sans salaire;
- Rétrogradation;
- Révocation d'un titre;
- Congédiement.

ANNEXES

Afin de compléter la politique, nous proposons quelques annexes.

L'annexe 1 permet d'informer le lecteur du nom et des coordonnées de la ou des personnes responsables de l'application de la politique et du traitement des plaintes. Cette annexe reprend celle fournie par la CNESST. Il faut l'adapter selon s'il y a une ou deux personnes responsables.

L'annexe 2 doit être signée par l'employé. Cet accusé de réception démontre que l'employé connaît l'existence de la politique, qu'il l'a lu et qu'il comprend son contenu. Il est préférable de le faire signer de nouveau à chacune des révisions de la politique.

L'annexe 3 propose un formulaire de plainte. Les sections peuvent être plus grandes pour permettre de bien détailler les événements.

L'annexe 4 comporte un aide-mémoire en cas de plainte formelle et informelle. Cet aide-mémoire fournit un aperçu de la situation, mais ne remplace d'aucune façon un rapport détaillé.

ANNEXE 1. PERSONNES RESPONSABLES DÉSIGNÉES PAR L'EMPLOYEUR

Contenu tiré d'un modèle produit par la CNESST

Le CPE :

- S'assurera que les personnes responsables désignées seront dûment formées et auront les outils nécessaires à leur disposition pour le traitement et le suivi de la plainte ou du signalement.
- Libérera du temps de travail afin que les personnes responsables désignées puissent réaliser les fonctions qui leur ont été attribuées.

Les personnes suivantes sont désignées pour agir à titre de responsables pour l'application de la Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes de *[Nom du CPE]* :

*[Nom de la personne responsable n° 1], [Fonction]
[Lieu de travail] [Numéro de téléphone]*

*[Nom de la personne responsable n° 2], [Fonction]
[Lieu de travail] [Numéro de téléphone]*

Ces personnes responsables doivent principalement :

- Informer le personnel sur la politique de l'entreprise en matière de harcèlement psychologique ou sexuel.
- Intervenir de façon informelle afin de tenter de régler des situations.
- Recevoir les plaintes et les signalements.
- Recommander la nature des actions à réaliser pour faire cesser le harcèlement.

Engagement des personnes responsables

Par la présente, je déclare mon engagement à respecter la présente politique et j'assure que mon intervention sera impartiale, respectueuse et confidentielle.

Signature de la personne responsable n° 1

Date

Signature de la personne responsable n° 2

Date

ANNEXE 2. ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Je, _____, employé(e) du CPE (nom), reconnais avoir eu accès à (ou avoir reçu un exemplaire de) la politique pour contrer le harcèlement psychologique en milieu de travail du CPE (nom).

Je déclare avoir pris connaissance des termes que la politique contient, en comprendre la teneur et être en accord avec les règles et les principes énoncés. Je réalise que toute violation de ma part à cette politique peut entraîner des mesures administratives ou des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Nom de l'employé(e)

Signature de l'employé(e)

Date (jour/mois/année)

Veillez s'il vous plaît compléter ce formulaire et le retourner à l'attention de (titre de la personne désignée), au plus tard dans les cinq (5) jours suivant la date où vous aurez eu accès à (ou reçu votre exemplaire de) la politique pour contrer le harcèlement psychologique en milieu de travail.

ANNEXE 3. FORMULAIRE DE PLAINTE**Nom de la victime :** _____**Poste occupé :** _____**Adresse à la maison :** _____

Téléphone à la maison : _____

Je crois être victime d'une violation de mes droits par une situation de harcèlement psychologique en milieu de travail. En conséquence, je demande au centre de la petite enfance (nom) en date du _____ d'appliquer le mécanisme de plainte prévu à sa politique pour contrer le harcèlement psychologique en milieu de travail.

Description de la plainte

Moment(s) de survenance des faits : _____

Nom du ou des présumé(s) harceleur(s) : _____

Circonstances du harcèlement : _____

Nom du ou des témoin(s) : _____

Signature de la présumée victime_____
Date

Plainte reçue par (nom) _____

en date du _____.

ANNEXE 4. AIDE-MÉMOIRE

PLAINTÉ INFORMELLE

Nom de la victime : _____

Date et heure : _____

Faits recueillis : OUI NON

Évaluation de la recevabilité : _____

Énoncer des droits et des recours : OUI NON

Solution(s) retenue(s) : _____

Offre de médiation : acceptée refusée Date et heure : _____

Conclusion de la rencontre : _____

PLAINTÉ FORMELLE

Date et heure : _____

Nom du ou des présumé(s) harceleur(s) : _____

Plainte : écrite verbale signée

Offre de médiation : acceptée refusée Date et heure : _____

Enquête :

Nom de l'enquêteur : _____

Date du début de l'enquête : _____

Date du dépôt du rapport : _____

Date de la ou des décision(s) : _____

Mesures intérimaires (s'il y a lieu) : _____

Recevabilité de la plainte :

Suivi écrit à la victime (date) : _____

Suivi écrit au(x) présumé(s) harceleur(s) (date) : _____

Mesure(s) mise(s) en place et adoptée(s) :

Suivi écrit à la victime (date) : _____

Suivi écrit au(x) présumé(s) harceleur(s) (date) : _____

PARTIE 3 : PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL EN MILIEU DE TRAVAIL

1. AVERTISSEMENT

La procédure qui suit constitue une proposition. En effet, votre procédure doit concorder avec ce que vous avez prévu à votre politique contre le harcèlement psychologique. **La procédure ci-dessous nécessitera sans doute certaines adaptations.**

En cas de litige, le processus de traitement de la plainte et toutes les démarches effectuées peuvent être attentivement analysés. Le dossier doit donc être bien documenté et conservé pendant au moins cinq ans. Une enquête doit être menée avec diligence, impartialité, intégrité, respect, modération et courtoisie³⁴.

³⁴ Code de déontologie des avocats, RLRQ c B-1, r 3.1, art. 4 ; *Ditomene c. Boulanger*, 2014, QCCA 2018

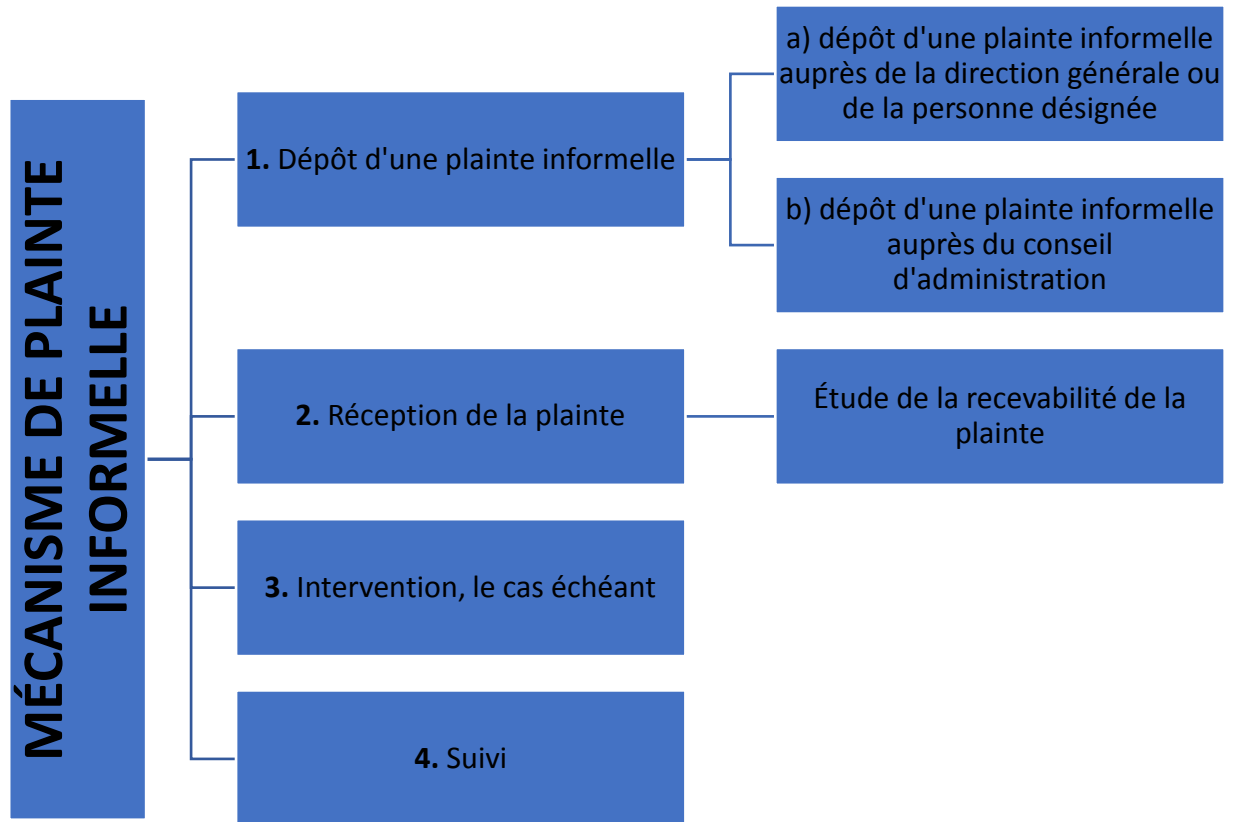
2. DÉFINITIONS

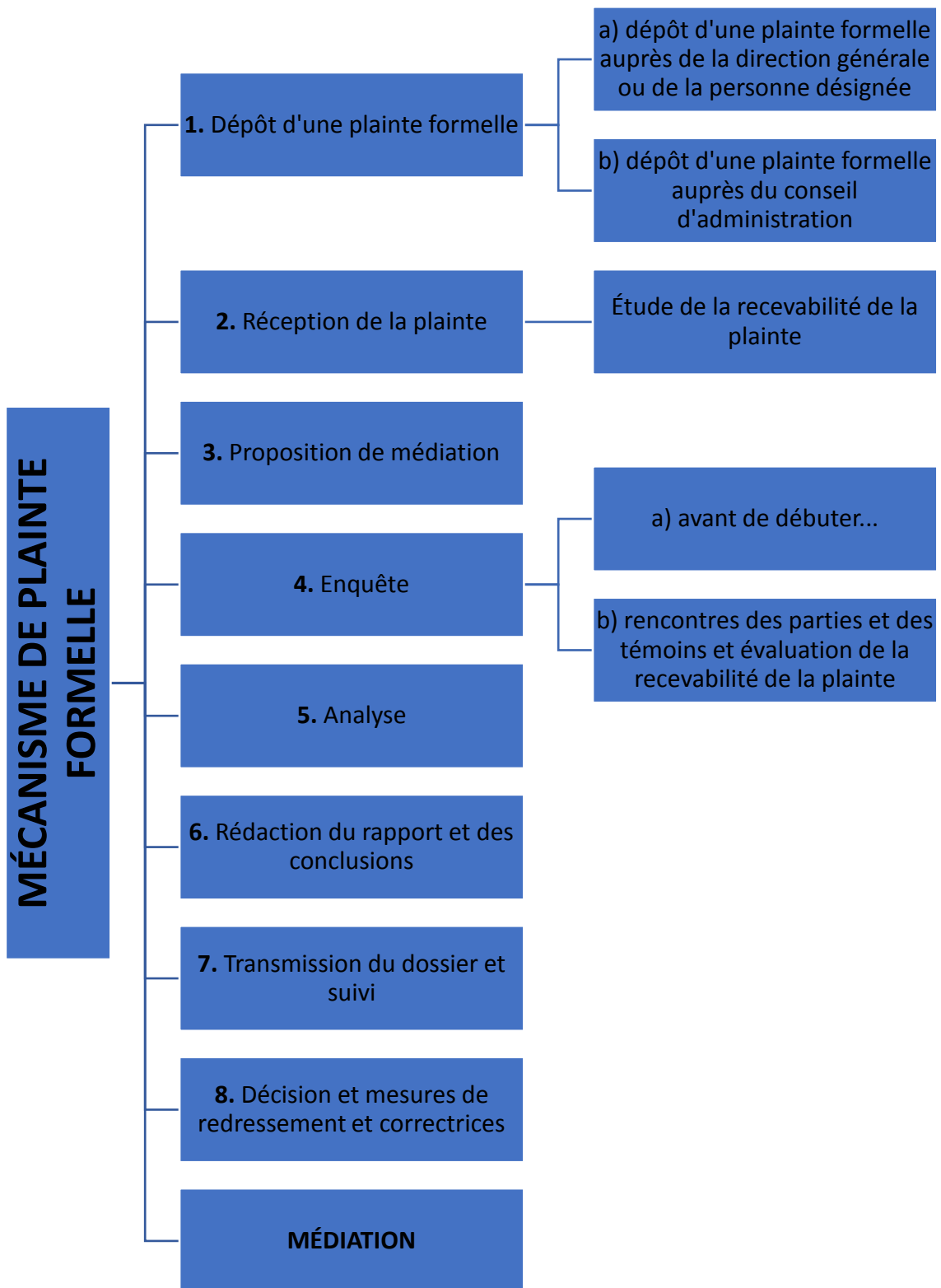
Dans cette procédure, la personne qui souhaite recourir au processus de plainte formelle ou informelle est désignée comme le « plaignant ».

La personne visée par la plainte du plaignant, c'est-à-dire le présumé harceleur est désigné comme le « mis en cause ».

Le terme « parties » désigne tant le plaignant, que le mis en cause, mais n'inclut pas les témoins.

3. SCHÉMA RÉSUMÉ DU TRAITEMENT DES PLAINTES





4. ÉTAPES DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DE PLAINTE

Mécanisme de plainte informelle

OBJECTIF : La procédure de plainte informelle a pour but de permettre aux parties de régler la situation problématique.

1. Dépôt d'une plainte

1.A Dépôt d'une plainte informelle auprès de la direction générale ou la personne désignée (se reporter aux annexes 3 et 4 du modèle de politique)

- La plainte peut être faite verbalement ou par écrit.
- La personne-ressource la documente, c'est-à-dire qu'elle prend des notes lors des rencontres ou des discussions avec le plaignant, elle remplit les annexes fournies et elle conserve les courriels, les lettres ou les autres documents obtenus. Cette documentation est conservée au dossier.

1.B Dépôt d'une plainte informelle auprès du conseil d'administration

(se reporter aux annexes 3 et 4 du modèle de politique)

- Si le présumé harceleur est membre de la direction générale ou la personne désignée ou si la direction générale ou la personne désignée est impliquée, le CA nommera un de ses membres qui possède toutes les qualités requises pour mener à bien le processus, ou un consultant externe pour traiter la plainte.
- La plainte peut être faite verbalement ou par écrit.
- La personne-ressource la documente, c'est-à-dire qu'elle prend des notes lors des rencontres ou des discussions avec le plaignant, elle remplit les annexes fournies et elle conserve les courriels, les lettres ou les autres documents fournis par le plaignant. Cette documentation est conservée au dossier.

2. Réception de la plainte

- La personne-ressource documente la plainte, s'il y a lieu.
- Elle ouvre un dossier où elle consignera les démarches et les notes (voir p. ex., les annexes du modèle de politique). En effet, la personne-ressource s'assure de bien documenter tout le processus, même s'il est informel.
- Elle écoute le plaignant et offre son assistance afin de compléter la plainte, en cas d'informations manquantes.
- Elle l'informe de la recevabilité de la plainte, de ses droits et des recours possibles.

DROITS DU PLAIGNANT :

- Le droit d'être écouté et pris au sérieux
- Le droit d'obtenir que cesse le harcèlement s'il y a lieu;
 - Pertinence des mesures provisoires, tel qu'affectation temporaire ou suspension avec solde pour le mis en cause
- Le droit à la protection de sa réputation (entre autres, par la discrétion)
- Le droit que la plainte soit traitée dans les meilleurs délais

DROITS DU MIS EN CAUSE :

- Droit d'être présumé « innocent » et de se défendre
- Droit de bénéficier d'un traitement équitable
- Cela signifie que le mis en cause a les droits suivants :
 - Le droit de connaître les faits qu'on lui reproche
 - Le droit de pouvoir s'expliquer et de se défendre : faire valoir son point de vue
 - Le droit à la protection de sa réputation (prendre les moyens raisonnables, entre autres par la discrétion et la confidentialité du processus)

3. L'étude de recevabilité

- Une plainte est recevable SI, à première vue :

Les faits allégués et la preuve partielle soumise (liste d'allégations) présentent une apparence suffisante de harcèlement psychologique pour qu'il soit justifié d'entreprendre (ou de poursuivre) une démarche dans le cadre de la plainte.

Il y a apparence suffisante, lorsque, tenant compte du droit applicable (81.18 LNT), une personne compétente, impartiale et objective conclut que si les faits allégués étaient prouvés, il est raisonnablement possible qu'une enquête démontre qu'il s'agit de harcèlement.

AUTRES CONDITIONS :

- Les gestes reprochés sont attribuables à quelqu'un de précis
- Les gestes reprochés concernent le plaignant
- Les gestes reprochés sont des faits objectifs et non uniquement des perceptions.
- Elle fournit au plaignant les renseignements et conseils demandés, le cas échéant.
- La personne-ressource discute des interventions possibles et convient des démarches à effectuer avec l'accord du plaignant. Elle voit notamment avec le plaignant si une approche directe auprès du mis en cause est possible et désirée.

4. Intervention, le cas échéant

EXEMPLES D'INTERVENTION :

- **Approche directe** : Si les circonstances s'y prêtent, le plaignant doit faire connaître clairement à la personne mise en cause que son comportement ou ses paroles l'ont rendu inconfortable et qu'il ne les désire pas. Le plaignant doit alors lui demander de cesser son comportement dès que possible. À noter qu'une telle discussion doit être faite en privé, ainsi qu'en temps et lieu opportuns, et ce, afin d'assurer le caractère privé des échanges et de favoriser la recherche de solutions.
- **Médiation** : La personne-ressource peut, si les deux parties y consentent, désigner une personne pour agir à titre de médiateur dans un dossier de harcèlement. Cette personne peut provenir de l'interne ou de l'externe, tout dépendant du contexte. Les deux parties doivent s'entendre sur le choix du médiateur. Le médiateur a le devoir de circonscrire les aspirations et les besoins de chacune des parties, établir les règles qui régiront les échanges (les parties doivent accepter celles-ci), et analyser avec les parties les différentes solutions pour satisfaire les besoins et mettre fin à la plainte (se reporter la section sur la médiation pour plus de détails).
- **Autres solutions** : la personne-ressource explore les choix disponibles en vue de trouver une entente pour régler les différends. Elle peut déterminer et animer une rencontre entre les parties afin d'en arriver à une entente à l'amiable.

Dans le cas, où le plaignant est incapable de participer à cette rencontre, la personne-ressource pourrait intervenir seule auprès du mis en cause pour l'aviser de la plainte et s'assurer que cesse le comportement.

Par contre, advenant que la situation ne soit pas réglée et qu'il faille faire une enquête, cette personne-ressource ne pourra pas être responsable de cette enquête.

5. Suivi

- Suite à l'intervention, la personne-ressource assure le suivi auprès du plaignant.
- Elle assure le suivi auprès du mis en cause, s'il y a lieu.
- Si aucune entente n'est satisfaisante pour les parties, le plaignant peut alors utiliser la procédure formelle

Mécanisme de plainte formelle

QUAND?

- Si la situation ne se règle pas suite à une plainte informelle OU si le plaignant souhaite que l'employeur intervienne de manière formelle.
- Si le plaignant souhaite directement passer par le processus de plainte formelle, sans passer par le processus de plainte informelle.

1. Dépôt d'une plainte

1.A Dépôt d'une plainte formelle auprès de la direction générale ou la personne désignée (se reporter aux annexes 3 et 4 du modèle de politique)

- La plainte est écrite et détaille les faits survenus, l'identité du ou des présumés harceleurs, les circonstances entourant les faits, les dates auxquelles ils sont survenus, les personnes présentes, etc. (voir annexe 3).
- La plainte est signée par le plaignant, dans la mesure du possible.

1.B Dépôt d'une plainte formelle auprès du conseil d'administration

(se reporter aux annexes 3 et 4 du modèle de politique)

- Si le mis en cause est membre de la direction générale ou la personne désignée ou si la direction générale ou cette personne désignée est impliquée, le CA nommera un de ses membres qui possède toutes les qualités requises pour mener à bien le processus, ou un consultant externe pour traiter la plainte.
- La plainte est écrite et détaille les faits survenus, l'identité du ou des présumés harceleurs, les circonstances entourant les faits, les dates auxquelles ils sont survenus, les personnes présentes, etc. (voir annexe 3).
- La plainte est signée par le plaignant, dans la mesure du possible.

2. Réception de la plainte :

- La personne-ressource documente la plainte, s'il y a lieu.
- Elle ouvre un dossier où elle consignera les démarches et les notes (voir p. ex., les annexes du modèle de politique). En effet, la personne-ressource s'assure de bien documenter tout le processus.
- Elle écoute le plaignant et offre son assistance afin de compléter la plainte, en cas d'informations manquantes.
- La personne-ressource fera un accusé de réception et le transmettra au plaignant, dans les meilleurs délais.

- Elle évalue sommairement la plainte. L'enquête de recevabilité est un processus qui sert à déterminer s'il s'agit ou non d'une plainte sérieuse (si les faits devaient être prouvés, ceux-ci correspondraient à la définition de harcèlement psychologique), par opposition à une plainte qui soit frivole ou qui ne peut être accueillie vu la nature des allégations.
- Elle l'informe de la recevabilité de la plainte, de ses droits et des recours possibles.

DROITS DU PLAIGNANT :

- Le droit d'être écouté et pris au sérieux
- Le droit d'obtenir que cesse le harcèlement s'il y a lieu;
 - Pertinence des mesures provisoires, tel qu'affectation temporaire ou suspension avec solde pour le mis en cause.
- Le droit à la protection de sa réputation (entre autres, par la discrétion).
- Le droit que la plainte soit traitée dans les meilleurs délais.

DROITS DU MIS EN CAUSE :

- Droit d'être présumé « innocent » et de se défendre
- Droit de bénéficier d'un traitement équitable
- Cela signifie que le mis en cause a les droits suivants :
 - Le droit de connaître les faits qu'on lui reproche.
 - Le droit de pouvoir s'expliquer et de se défendre : faire valoir son point de vue.
 - Le droit à la protection de sa réputation (prendre les moyens raisonnables, entre autres par la discrétion et la confidentialité du processus).

3. L'étude de recevabilité

- Une plainte est recevable SI, à première vue :

Les faits allégués et la preuve partielle soumise (liste d'allégations) présentent une apparence suffisante de harcèlement psychologique pour qu'il soit justifié d'entreprendre (ou de poursuivre) une démarche dans le cadre de la plainte.

Il y a apparence suffisante, lorsque, tenant compte du droit applicable (81.18 LNT), une personne compétente, impartiale et objective conclut que si les faits allégués étaient prouvés, il est raisonnablement possible qu'une enquête démontre qu'il s'agit de harcèlement.

AUTRES CONDITIONS :

- Les gestes reprochés sont attribuables à quelqu'un de précis.
- Les gestes reprochés concernent le plaignant.
- Les gestes reprochés sont des faits objectifs et non uniquement des perceptions

Après avoir procédé à l'enquête de recevabilité, l'enquêteur doit soumettre un rapport d'analyse de recevabilité. Celui-ci doit contenir le mandat, la méthodologie, exposer le contexte, le cadre juridique analysé, le détail des allégations et doit exposer les conclusions. Dans le cas, où un l'analyse conclut à la recevabilité de la plainte, le rapport pourra être fait verbalement et c'est le rapport d'enquête qui présentera le détail de l'analyse de recevabilité. Si l'analyse conclut que la plainte n'est pas recevable, ce rapport sera écrit et détaillé. Si la plainte n'est pas fondée, le plaignant doit en être avisé. Ne sera pas recevable la plainte vexatoire, frivole ou faite de mauvaise foi. Par contre, la bonne foi se présume.

La personne-ressource fournit au plaignant les renseignements demandés, le cas échéant. Quant à la notion de harcèlement psychologique. L'enquêteur n'a pas à se prononcer ni à donner des conseils à la personne plaignante sur la façon de régler la plainte.

Elle vérifiera si des mesures provisoires sont requises afin de limiter les contacts entre les parties et pour préserver un milieu de travail sain. Selon les circonstances, dans certains cas les mesures provisoires doivent être mises en place avant l'enquête afin de répondre à l'obligation de faire cesser le harcèlement dès que l'employeur en est informé. La mise en place de mesures provisoires³⁵ et le moment de mettre en place ces mesures doivent être déterminés au cas par cas. Elle avise le mis en cause qu'il fait l'objet d'une plainte, en gardant en tête la confidentialité des renseignements. Éventuellement, il faudra lui remettre un résumé des faits reprochés.

4. Proposition de la médiation

Les deux parties impliquées doivent être rencontrées individuellement afin de vérifier s'il y a ouverture à la médiation. Si les deux parties souhaitent participer à une médiation, se reporter à la section C sur la médiation.

La médiation peut débiter à tout moment. Si elle survient pendant l'enquête, l'enquête devra être suspendue le temps de la médiation.

Si la médiation est refusée, ou si elle ne permet pas de résoudre la situation, l'enquête doit débiter.

³⁵ Ex. de mesures provisoires : modification des horaires, changement d'équipe, etc.

5. Enquête

Objectif de l'enquête

L'enquête cherche à déterminer s'il y a eu ou non du harcèlement psychologique en milieu de travail. L'employeur possède la double obligation de prévenir le harcèlement psychologique et lorsqu'il est porté à sa connaissance, de le faire cesser. Incidemment, la clé résulte en un processus d'enquête menée avec diligence. Malheureusement, les dossiers de harcèlement psychologique sont souvent complexes et coûteux, financièrement, mais surtout émotivement. L'exigence que l'employeur fasse rapidement la lumière sur la situation est d'autant plus importante du fait que seulement les employeurs bien préparés seront en mesure de surmonter la tourmente qui pourrait survenir.

Une enquête complète permet à l'employeur de bien documenter son dossier et, éventuellement, expliquer les décisions qui pourraient être prises suite à une plainte de harcèlement psychologique. L'enquête ne peut qu'être essentielle et profitable pour l'employeur et elle lui permettra, le cas échéant, d'être convenablement outillé pour affronter la tempête qui suivra, et ce, peu importe son intensité. L'enquête a l'avantage de pouvoir démarrer rapidement et de découler sur la production d'un rapport dans un laps de temps assez court (de quelques semaines, à quelques mois). Au surplus, ce type de processus a l'avantage de pouvoir rester discret, à condition, bien sûr, que la confidentialité soit assurée par tous les individus qui prennent part à l'enquête.

Enfin, l'enquête pourra donner lieu à des recommandations qui soient systémiques, préventives ou carrément curatives. Rappelons-nous qu'une fois les recommandations connues par l'employeur, ce dernier n'est pas lié par elles et il peut notamment s'en servir, soit comme un guide pour prendre des décisions, soit comme base de discussion ou de négociations avec l'une des parties ou avec le syndicat.

Avant de débiter...

L'employeur doit déterminer qui mènera l'enquête. L'enquêteur n'est pas nécessairement la personne responsable d'appliquer la politique. Cela peut être la direction générale, la personne désignée, un enquêteur, un comité d'enquête ou un consultant externe et spécialisé. Le choix de l'enquêteur doit être fait en fonction du cas qui est soumis, mais également en fonction des compétences des personnes disponibles pour procéder à l'enquête.

L'enquêteur peut être au sein de l'organisation ou à l'extérieur de cette dernière. Un enquêteur interne est approprié dans les cas moins graves et relativement simples. Cela comporte comme avantage que l'enquêteur connaît bien l'organisation et les façons de faire. Cependant, un enquêteur externe est recommandé dans les cas complexes, plus délicats, qui concernent les gestionnaires, qui peuvent avoir une incidence sur la réputation de l'organisation, etc. Un enquêteur externe est plus objectif et impartial : en effet, il ne connaît pas les parties. Aussi, un enquêteur externe peut posséder une plus grande expérience qu'un enquêteur interne.

L'enquêteur ne doit pas être en conflit d'intérêts.

Un bon enquêteur doit être discret, respectueux, professionnel, minutieux, impartial, équitable, compétent, expérimenté et objectif.

Le mandat de l'enquêteur doit être clairement défini. Qu'est-ce qui est attendu de lui? Quelles sont les conditions d'exercice du mandat? Que doit contenir son rapport? Quand le processus devra-t-il être terminé? À quel coût (s'il y a lieu)? Quels seront les tarifs accessoires au déroulement de l'enquête; p. ex., location de salle, support logistique, repas et déplacements, etc. (s'il y a lieu)?

Tous les documents pertinents doivent être remis à l'enquêteur: plainte écrite et autres documents du plaignant, politique en matière de harcèlement psychologique en vigueur, autres politiques pertinentes, le cas échéant, etc.

- L'employeur doit déterminer un délai pour le traitement de la plainte. Environ 45 jours pour tout le processus est raisonnable, et ce, à partir du dépôt de la plainte.

Rencontres des parties et des témoins

A) Généralité

Le plaignant, le mis en cause et les témoins sont convoqués individuellement par l'enquêteur pour une rencontre. La participation à ces rencontres est obligatoire.

Dans cette convocation, les parties, c'est-à-dire le plaignant et le mis en cause, sont avisées qu'elles pourront être accompagnées. Par contre, les parties doivent être avisées que leur accompagnateur ne pourra pas être interrogé comme témoin dans le cadre de l'enquête.

- L'accompagnateur ne doit pas être le même pour les deux parties.
- L'accompagnateur ne doit pas être impliqué dans le dossier d'aucune façon. Par exemple, il ne doit pas s'agir d'un témoin.
- L'accompagnateur est présent à titre d'observateur seulement. Il ne doit pas intervenir ou répondre aux questions à la place de la partie. Le cas échéant, l'enquêteur devra poliment lui rappeler qu'il ne peut qu'observer.
- Normalement, les témoins ne sont pas accompagnés.

Les rencontres des parties et témoins ont lieu dans un endroit fermé et propre à assurer la confidentialité des renseignements.

Les rencontres peuvent avoir lieu pendant les heures de travail et sur les lieux de travail, mais le moment et le lieu doivent permettre d'assurer la discrétion et la confidentialité. Par exemple, une pièce vitrée et centrale, où tous peuvent voir, n'est pas appropriée.

Chaque partie, de même que chaque témoin, signe un engagement à la confidentialité. L'enquêteur doit expliquer la portée de l'engagement de confidentialité et s'assurer de la compréhension de chacun des signataires. L'engagement de confidentialité prévoit que des mesures disciplinaires s'appliqueront au signataire en cas de manquement à cet engagement.

Si les parties sont accompagnées, l'accompagnateur signe également cet engagement à la confidentialité.

L'enquêteur se présente, décrit son rôle, de même que le processus de traitement de plainte tant aux parties, qu'aux témoins. L'enquêteur doit s'assurer que chaque personne rencontrée comprend que :

- Sa déclaration pourra être communiquée par écrit, à la personne-ressource, et ce, en toute confidentialité
- Sa déclaration sera consignée au dossier d'enquête.

Lorsqu'il questionne les parties et les témoins, l'enquêteur évite les questions subjectives. Il préfère les questions ouvertes et neutres. Ainsi, il s'assure de recueillir les renseignements le plus objectivement possible, sans influencer la personne qu'il interroge.

L'enquêteur prend des notes détaillées lors des rencontres avec les parties et les témoins.

L'enquêteur rédige un compte-rendu détaillé de la déclaration de chaque personne rencontrée. Chaque personne doit en prendre connaissance, pouvoir y apporter des modifications et la signer pour en attester de la conformité.

L'enquêteur peut proposer la médiation aux parties de nouveau et à tout moment, s'il y a lieu. Si elles acceptent, se reporter à la section « Médiation ».

Chacune des allégations de la plainte doit être examinée avec rigueur et analysée en fonction du cadre juridique applicable, notamment la législation et la jurisprudence applicable.

L'enquêteur doit avoir une compréhension approfondie et des connaissances exhaustives sur le harcèlement psychologique afin d'aller chercher les faits pertinents et nécessaires à l'analyse.

B) Rencontre du plaignant

- Sauf exception, l'enquêteur rencontre le plaignant en premier afin d'obtenir sa version des faits.
- Le plaignant est rencontré en personne.
- L'enquêteur examine la plainte écrite du plaignant avec ce dernier. Il détaille et valide chacune des allégations de présumé harcèlement avec le plaignant.
- Il pose des questions pertinentes pour avoir un portrait détaillé de la situation.
- Les questions portent sur les comportements de harcèlement allégués, de même que sur leurs effets sur le plaignant. Elles peuvent également porter sur le contexte entourant la relation et l'entreprise, et ce, afin de bien cerner toutes les facettes de la problématique.
- Le but de cette rencontre est de cerner les faits avec précisions, mais également d'évaluer la crédibilité du plaignant.
- L'enquêteur cherche à déterminer ce que le plaignant souhaite obtenir pour régler la situation ou ses attentes.

C) Rencontre du mis en cause

- Le mis en cause est convoqué par écrit et rencontré en personne.
- Un délai supplémentaire peut être accordé au mis en cause afin de lui permettre de se préparer à cette rencontre, dans la mesure de ce qui est raisonnable.
- Avant la rencontre, selon les circonstances, le mis en cause peut avoir été préalablement informé de chacune des allégations qui le concerne. Pour ce faire, on peut lui avoir déjà remis un résumé factuel des allégations, par écrit. Cependant, dans certains cas, la liste des allégations pourra être remise seulement lors de l'entrevue avec l'enquêteur, et ce, pour des motifs raisonnables.
- L'employeur n'a pas l'obligation de remettre le nom des témoins, une copie de la plainte originelle et les preuves offertes par le plaignant.
- Le but de cette rencontre est d'obtenir la version des faits du mis en cause.
- L'enquêteur examine chacune des allégations avec le mis en cause et lui donne l'occasion de donner sa version des faits.
- L'enquêteur doit rester impartial et objectif.
- L'enquêteur cherche à déterminer ce que le mis en cause est prêt à faire pour régler la situation.

D) Rencontre avec les témoins

- Les témoins sont sélectionnés à partir des témoignages des parties et de la preuve documentaire fournie.
- Les témoins sont interrogés individuellement également.
- Ils sont questionnés au sujet des allégations pertinentes et nécessaires seulement, et ce, dans le but de corroborer, d'infirmer les témoignages ou de compléter l'analyse de la plainte.
- L'enquêteur limite les renseignements qu'il communique à ceux qu'il doit absolument transmettre.
- L'enquêteur informe chaque témoin de l'importance du respect, tant envers le plaignant que le mis en cause, de même que sur la notion de confidentialité.

E) Deuxième rencontre avec les témoins ou les parties

Selon ce qui ressort des premières rencontres, une deuxième rencontre peut être requise avec les parties ou les témoins.

F) Analyse

L'enquêteur doit examiner les éléments recueillis et déterminer le bien-fondé de chacune des allégations.

En cas de contradiction, la règle de la prépondérance des probabilités s'applique, c'est-à-dire qu'il faut qu'un fait soit plus probable à 50 % + 1, donc plus probable qu'improbable.

L'enquêteur doit demeurer impartial dans son analyse. Il doit agir de façon équitable à l'égard des parties.

G) Rédaction du rapport et des conclusions

Le rapport de l'enquêteur doit traiter notamment des éléments suivants : la réception de la plainte, description du mandat, la description des allégations de la plainte, les démarches effectuées par l'enquêteur (rencontres, documents consultés, etc.), résumé des faits et des versions des parties et des témoins, les preuves recueillies, l'analyse du caractère prépondérant de la preuve recueillie, l'analyse de chacune des allégations, les conclusions pour chacune des allégations, les conclusions finales sur l'ensemble de la plainte--le tout au regard du cadre juridique applicable (loi et jurisprudence)--, la date, une signature. Tel que mentionné plus tôt, le rapport d'enquête doit également présenter le détail de l'analyse de recevabilité de la plainte.

Les conclusions doivent tenir compte des facteurs aggravants et atténuants.

De manière globale et générale, les conclusions devraient notamment répondre aux questions suivantes : L'enquête permet-elle d'en arriver à des conclusions? Y a-t-il eu harcèlement ou non? Plus particulièrement, les faits rapportés par le plaignant, tels que confirmés ou infirmés par les autres témoins, constituent-ils du harcèlement psychologique au sens de l'article 81.19 LNT? Les gestes du mis en cause étaient-ils appropriés? Est-ce que l'organisation du travail démontre des pratiques à risque de voir émerger de nouvelles situations de harcèlement psychologique ? Cette conclusion sera consignée par écrit.

L'enquêteur peut faire des recommandations organisationnelles ou systémiques sur les mesures de redressement, préventives et curatives, selon ce qui lui a été confié comme mandat.

H) Transmission du dossier et suivi

Si l'enquête est menée par un enquêteur externe ou une autre personne, il doit transmettre son rapport au responsable de la politique dans le délai convenu.

Comme il contient des renseignements confidentiels et nominatifs, le rapport n'est pas transmis aux parties.

I) Décision et mesures de redressement et correctrices

Le responsable de la politique avise les parties de la décision par rapport à la plainte (acceptation ou rejet de la plainte).

Si la plainte est jugée non fondée ou irrecevable, les personnes concernées (plaignante et personne visée par la plainte) doivent être avisées des conclusions. En cas de litige, le rapport d'enquête sera évidemment très utile pour l'employeur qui devra justifier sa décision de ne pas intervenir.

Si la plainte s'avère fondée, une mesure devrait être prise contre le mis en cause, afin qu'il soit clair que de tels comportements ne sont pas tolérés. Celle-ci consiste souvent en une sanction disciplinaire, mais pourrait aussi comporter un processus de médiation ou la présentation d'excuses au plaignant. L'enquête s'avèrera également utile si cette mesure disciplinaire est contestée. Par ailleurs, des mesures pour s'assurer que le harcèlement cessera dans le futur pourraient et devraient être mises en place.

Le responsable de la politique décide des mesures de redressement ou correctrices à appliquer ou à recommander, selon le cas. Il avise les parties par écrit.

Enfin, une enquête permet également de déceler les fausses accusations de harcèlement psychologique et, en présence de malice ou de mauvaise foi, d'imposer des sanctions disciplinaires au plaignant. Cependant, ce ne sont évidemment pas toutes les plaintes non fondées qui donnent lieu à une sanction disciplinaire visant le plaignant, car autrement, les plaintes de harcèlement seraient indirectement prohibées. En présence d'une croyance sincère qu'il est victime de harcèlement, le plaignant ne doit pas être réprimandé.

Médiation

OBJECTIF : processus par lequel une tierce personne accompagne deux parties dans la recherche de solution à leur conflit. Le processus amène les parties à trouver ELLES-MÊMES une ou des solutions consensuelles. Le but ultime est de ne plus voir l'autre partie comme un adversaire, mais plutôt comme un allié.

- Le médiateur peut provenir de l'interne ou de l'externe, tout dépendant des parties, de la direction et du contexte de la plainte.
- Il est nécessaire d'obtenir les consentements des parties quant au choix du médiateur.
- Ce n'est pas l'enquêteur ou la personne-ressource qui tient lieu de médiateur, mais il pourra être celui qui proposera le médiateur.
- La médiation peut avoir lieu à tout moment, si les deux parties y consentent.
- Les parties pourront avoir un accompagnateur de leur choix.

Le rôle du médiateur consiste à :

- Demeurer impartial et respectueux.
- Aider les parties et leurs représentants à mieux comprendre le processus.
- Faire en sorte que chacun écoute, communique et se concentre sur le processus.
- Guider les parties dans l'exploration de leurs intérêts.
- Appuyer les parties à concevoir et à évaluer des options viables pour résoudre la plainte.

Le rôle de chaque partie consiste à :

- Se préparer en vue de la séance de médiation.
- Communiquer de façon ouverte et honnête.
- Exprimer ses propres intérêts et connaître ceux de l'autre partie.
- Contribuer activement à la conception d'options possibles.
- Respecter sans réserve les conditions du protocole d'entente.

Pour qu'une médiation soit fructueuse, les deux parties doivent sincèrement vouloir trouver une solution à la problématique et être prêtes à investir des efforts pour améliorer la situation.

La médiation doit se faire dans un climat de respect, d'ouverture et d'écoute.

Les principes de base de la participation à une médiation sont les suivants :

- L'engagement à l'égard du processus.
- La bonne foi.
- S'exprimer ouvertement dans le respect.
- S'écouter véritablement afin de comprendre le point de vue de l'autre.
- Se préoccuper de résoudre la plainte plutôt que de trouver un coupable ou de gagner leur cause.

Le médiateur peut rencontrer le plaignant et le mis en cause individuellement ou ensemble. Généralement, il commencera par une rencontre individuelle. Le déroulement d'une médiation varie beaucoup en fonction du médiateur.

Le médiateur tente de trouver une solution satisfaisante pour les parties. Si une solution à la problématique est trouvée, l'entente sera reproduite par écrit. Les parties doivent signer cette entente. L'entente est confidentielle. Chaque partie en reçoit une copie. Une copie est consignée dans le dossier de traitement de plainte. Si aucune solution n'est trouvée, le processus de traitement de plainte continuera. Si l'enquête avait été suspendue, elle reprendra son cours.

BIBLIOGRAPHIE : DOCUMENTS ET SITES DE RÉFÉRENCE

Tribunal administratif du travail, « Harcèlement psychologique » :

<https://www.tat.gouv.qc.ca/rerelations-du-travail/protection-de-emploi/harcelement-psychologique/>

Emploi-Québec, « Politique de harcèlement » :

https://www.emploi Quebec.gouv.qc.ca/uploads/tx_fceqpubform/00_ORH_politique-harcelement.pdf

Éducaloi, « Le harcèlement psychologique au travail » : <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-harcelement-psychologique-au-travail>

Sécurité publique du Québec, « La cyberintimidation et le cyberharcèlement » :

<https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/police/publications-et-statistiques/statistiques/cyberintimidation/en-ligne.html>

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, « Harcèlement par Internet ou cyberharcèlement » :

<https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/cyberbullying.html>

Loi sur les normes du travail : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/N-1.1>

Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail :

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2018C21F.PDF>

Charte des droits et libertés de la personne : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-12>

Code de déontologie des avocats, RLRQ c. B-1, r 3.1 art. 4

Charles Caza, *Loi sur les normes du travail : Législation - Jurisprudence - Doctrine, Collection Alter Ego*, 16e éd, Montréal, Wilson & Lafleur, 2016, par. 81.18/57.

Julie Bourgault, *Le harcèlement psychologique au travail : les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes et leur intégration dans le régime légal préexistant*, Montréal, Wilson & Lafleur, 2006, p. 67.

Guide des meilleures pratiques à l'intention des avocats effectuant des enquêtes sur des plaintes de harcèlement psychologique en milieu de travail, Montréal, Barreau du Québec, 201, 24 pages.