

COMMUNIQUÉ

Montréal, le 5 février 2014

NO 09

AUX AGENTES ET AGENTS
DE PROTECTION DE LA FAUNE

« Pour affichage »

Chères consœurs, chers confrères,

Depuis les deux dernières années, nous avons reçu un nombre grandissant de plaintes relatives à de possibles cas de harcèlement psychologique ou la tenue de propos vexatoires.

Cette problématique est également ressortie dans le sondage effectué par le syndicat à l'été 2013.

Devant cet état de fait, le SAPFQ a décidé de produire un document qui guidera ses membres lorsqu'ils sont confrontés à des situations potentielles de harcèlement psychologique ou tenue de propos vexatoires.

Vous y retrouverez les références à la convention collective des agentes et agents de protection de la faune, la politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail, ainsi qu'à la Loi sur les normes du travail du Québec.

Lors du prochain conseil syndical les 29, 30 avril et 1^{er} mai prochain, vos délégués assisteront à une session d'information sur le sujet préparée, à notre demande, par la procureure du syndicat.

En espérant que cet outil vous sera utile et qu'il permettra de prévenir et de régler ces problèmes de comportement que le SAPFQ désapprouve.

Syndicalement vôtre,

Paul Legault
Président provincial

PL/gm

Harcèlement en milieu de travail

Suite aux nombreuses plaintes reçues depuis les deux dernières années, relativement au harcèlement psychologique ou la tenue de propos vexatoires par des gestionnaires ou des membres entre eux, confirmées également par le sondage du SAPFQ en 2013, le SAPFQ a décidé de donner à ses membres un aide-mémoire afin de les guider dans une démarche pour que des situations potentielles de harcèlement psychologique, harcèlement sexuel ou propos vexatoires cessent.

Avant de déposer un grief en harcèlement psychologique, harcèlement sexuel ou tenue de propos vexatoires qui conduit parfois en harcèlement psychologique, le membre doit faire une certaine démarche afin de bien préparer son dossier.

Pour le SAPFQ, aucun membre ne doit tolérer toute forme de harcèlement envers lui, ni accepter qu'un gestionnaire, une consœur ou un confrère de travail tienne des propos vexatoires envers lui. De crier envers quelqu'un, frapper sur un bureau, sur un mur, ou faire des menaces est également inacceptable.

QUOI FAIRE ?

1. Premièrement, lorsqu'un événement se produit où il y a harcèlement ou tenue de propos vexatoires, dès le premier événement, le membre en avise son interlocuteur verbalement qu'il n'accepte pas un tel comportement ou propos vexatoires envers lui et, qu'en cas de récurrence, il en avisera par écrit son supérieur et le syndicat (il est important que celui-ci indique dans son calepin de notes, la date et l'heure de l'événement).

2. S'il y a récurrence de la part du même individu, le membre avise par écrit son interlocuteur de cesser ces comportements ou propos vexatoires en précisant le comportement ou les propos vexatoires reprochés. Une copie de la lettre est envoyée au supérieur immédiat de l'interlocuteur, de même qu'au directeur aux griefs du syndicat.

Exemple de lettre à envoyer à un individu ayant harcelé ou tenu des propos vexatoires envers un membre du SAPFQ :

Monsieur,

Le 1^{er} avril dernier vers 13 h, vous m'avez traité de « christ de pourri » et d'incompétent.

Je vous avise que je n'accepte pas de tels propos à mon égard et qu'en cas de récurrence de votre part, je déposerai une plainte pour harcèlement aux autorités compétentes.

L'agent Jo Bleau

3. Si après les deux premières tentatives, la situation perdure avec le même individu, le membre fait une plainte auprès du supérieur immédiat du harceleur ou de la personne ayant tenu des propos vexatoires. Le membre fait un grief auprès du syndicat pour harcèlement psychologique en précisant les faits ou propos tenus et la décision recherchée.

IMPORTANT

Dans le cas d'un agent de protection de la faune, le supérieur immédiat est son lieutenant.

Dans le cas d'un lieutenant, son supérieur immédiat est le commandant.

Et dans le cas d'un commandant, le supérieur immédiat est de directeur général de la Protection de la faune.

CONVENTION COLLECTIVE DE TRAVAIL
AGENTES ET AGENTS DE PROTECTION DE LA FAUNE

Pratiques interdites

1-4.08 Les parties conviennent que tout employé a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne et qu'à cette fin il n'y aura aucune menace, contrainte, discrimination, harcèlement ou violence physique par l'employeur, le syndicat ou leurs représentants respectifs ou par un employé, pour l'un ou l'autre des motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne ou pour l'exercice d'un droit que lui reconnaît la présente convention.

Malgré ce qui précède, une distinction, exclusion ou préférence fondée sur les aptitudes ou les qualités requises par un emploi est réputée non discriminatoire.

1-4.09 L'employeur et le syndicat conviennent de collaborer en vue de favoriser un milieu de travail exempt de discrimination, de harcèlement sexuel, de harcèlement psychologique ou de violence physique.

Lorsqu'il est porté à la connaissance du sous-ministre un cas de discrimination, de harcèlement psychologique, de harcèlement sexuel ou de violence physique, celui-ci prend les moyens raisonnables pour que cesse une telle situation.

Lorsque le sous-ministre traite de la plainte d'un employé, il peut procéder à une enquête au cours de laquelle il rencontre le plaignant. Le cas échéant, ce dernier, s'il le désire, peut se faire accompagner d'un représentant désigné par le syndicat et libéré, à cette fin, sans perte de traitement.

Le sous-ministre et le syndicat discutent au comité paritaire prévu à l'article 2-10.01 de tout projet ou de tout besoin de sensibilisation du personnel. Ces projets peuvent prendre la forme de campagnes d'information, de conférences ou de tout autre moyen répondant aux besoins. La mise en œuvre de tels projets relève de l'employeur. Cependant, le syndicat convient de participer à leur promotion.

A) Harcèlement sexuel

En règle générale, le harcèlement sexuel consiste en une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables ou un renvoi. Cependant, dans certains cas, un seul acte grave qui engendre un effet nocif continu peut être qualifié de harcèlement sexuel.

B) Harcèlement psychologique

Aux fins de la présente convention collective, le harcèlement psychologique est celui défini par la *Loi sur les normes du travail*.

C) Violence physique

La violence physique réfère à l'usage de brutalité, tels des coups ou des contraintes physiques, à l'endroit d'un objet ou à l'égard d'un employé ou de toute autre personne, dans le but d'intimider ou de contraindre.

1-4.10 Dans le cas de discrimination, de harcèlement sexuel, de harcèlement psychologique ou de violence physique, l'employé peut soumettre un grief conformément à l'article 3-12.04, sous réserve que, dans le cas d'un grief relatif à du harcèlement psychologique, le délai pour soumettre un grief soit de quatre-vingt-dix (90) jours suivant la dernière manifestation d'une conduite de harcèlement psychologique.

Le cas échéant, le délai prévu à l'article 3-12.09 pour tenir une rencontre est ramené à dix (10) jours de la soumission du grief.

1-4.11 Le grief est soumis à un arbitre choisi et désigné par les parties, lequel entend le grief et en dispose conformément aux dispositions de la section 3-13.00.

Dès que le grief est réglé, le sous-ministre retire du dossier de l'employé plaignant les documents ayant trait au grief.

**POLITIQUE MINISTÉRIELLE
EN MATIÈRE DE CONFLIT ET DE HARCÈLEMENT
PSYCHOLOGIQUE EN MILIEU DE TRAVAIL**

JUILLET 2011

1. PRÉAMBULE

Le 1^{er} juin 2004, des dispositions modifiant la *Loi sur les normes du travail* sont entrées en vigueur concernant le harcèlement psychologique au travail. Ces dispositions prévoient que tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. À cet égard, le Ministère reconnaît l'importance de fournir à son personnel un environnement de travail exempt de harcèlement et de violence. Par conséquent, il convient qu'il est de sa responsabilité de prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser de telles situations, et le cas échéant, offrir de l'aide aux personnes qui en sont victimes.

Le Ministère reconnaît également que les situations conflictuelles au travail ont un effet néfaste pour les employés. À cet égard, le Ministère considère qu'il doit accorder son soutien aux personnes qui sont confrontées à des conflits non résolus. Il encourage les personnes à résoudre les conflits en leur fournissant des outils adéquats. Le Ministère entend ainsi miser sur une approche visant la prévention des conflits et sur la responsabilisation des personnes quant à l'amélioration du climat de travail.

La présente politique se veut un outil pour assurer l'application des dispositions de la *Loi sur les normes du travail*. Le Ministère privilégie une approche préventive qui préconise la mise en place de moyens visant à assurer un milieu de travail sain, exempt de conflit, de harcèlement psychologique et de violence.

Le Ministère considère que tous les employés ont des responsabilités afin de favoriser le maintien d'un climat de travail exempt de conflit, de harcèlement et de violence. Ces responsabilités sont assumées notamment en entretenant des relations professionnelles harmonieuses, en collaborant au règlement rapide des conflits au travail et en signalant toute situation de harcèlement psychologique.

La présente politique remplace la *Politique sur le harcèlement et la violence en milieu de travail* adoptée en décembre 2006.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tout le personnel du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, quel que soit son statut.

3. DÉFINITIONS

Afin d'alléger le texte, on entend par « **situation problématique** » toute situation de conflit, de harcèlement psychologique ou de violence.

Harcèlement psychologique

L'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail* définit le harcèlement psychologique au travail comme étant :

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.

Par ailleurs, une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique. Il faut démontrer que cette conduite a porté atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique et qu'elle a produit un effet nocif continu pour le salarié.

La définition légale du harcèlement psychologique doit être considérée comme la référence. Cette définition inclut toute forme de harcèlement incluant le harcèlement sexuel, le harcèlement discriminatoire et le harcèlement administratif (abus de pouvoir).

Le harcèlement psychologique doit être distingué du stress, de la pression au travail, du conflit entre employés, des contraintes professionnelles ou de l'exercice normal du droit de gérance (organisation du travail, gestion de

l'assiduité, contrôle de la qualité du travail, évaluation du rendement, mesure disciplinaire, etc.).

Conflit

Toute forme de désaccord, de discorde, de différend ou de tiraillement impliquant deux personnes ou plus et ayant des répercussions négatives sur les personnes impliquées, l'équipe ou le climat de travail.

Incivilité

Une conduite qui enfreint les normes de respect mutuel, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre attendus dans un groupe.

Violence

La violence se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes à caractère violent qui portent atteinte à l'intégrité physique ou psychologique d'une ou de plusieurs personnes, entraînant ainsi un préjudice. Ces comportements incluent notamment les menaces, l'intimidation, le chantage, les propos injurieux, les gestes brutaux commis à l'endroit d'une ou de plusieurs personnes ou d'objets.

La violence physique réfère à tout acte ou geste brutal commis à l'endroit d'une ou de plusieurs personnes ou d'objets, dans le but d'intimider ou de contraindre.

La violence verbale ou écrite réfère notamment aux menaces, à l'intimidation, au libelle diffamatoire, au chantage, aux propos injurieux ou grossiers faits envers une personne dans le cadre de son travail.

4. OBJECTIFS

La *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail* (la Politique) vise à mettre en place des mesures préventives et curatives dans le but de contrer les situations de conflit, de harcèlement psychologique ou de violence. Plus particulièrement, elle vise à :

- Prévenir les situations de conflit, de harcèlement psychologique ou de violence en sensibilisant et en responsabilisant le personnel tout en l'incitant à dénoncer ces situations;
- Responsabiliser les gestionnaires en matière de gestion préventive et curative des situations de conflit, de harcèlement psychologique ou de violence;
- Développer chez les gestionnaires et le personnel des mécanismes de collaboration et de saine communication qui permettent d'assurer un climat de travail exempt de conflit, de harcèlement psychologique ou de violence;
- Faciliter le règlement rapide des conflits au moyen d'un processus d'aide simple;
- Fournir aux personnes impliquées dans une situation de conflit, de harcèlement psychologique ou de violence, le soutien nécessaire afin qu'elles puissent agir sur la situation problématique.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

La Politique ministérielle s'appuie sur les principes directeurs suivants :

- Le Ministère ne tolère aucune forme de harcèlement psychologique ou de violence;
- Le Ministère considère que la prévention est un facteur essentiel pour favoriser un climat de travail sain;
- Lorsqu'une situation problématique est portée à son attention, le Ministère s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables afin de la faire cesser;

- Le Ministère priorise le recours à une approche fondée sur la conciliation et le rapprochement des parties pour résoudre les situations conflictuelles et celles de harcèlement psychologique. L'enquête n'est utilisée que si la situation l'exige;
- Le Ministère traite toutes les personnes concernées par une plainte avec diligence, impartialité, respect et avec le souci de protéger leur réputation;
- Le Ministère accorde à la personne visée par un signalement de harcèlement la présomption d'innocence jusqu'à preuve du contraire;
- Le traitement d'une plainte doit être empreint de discrétion et de réserve. Les informations recueillies, incluant l'identité des personnes impliquées, seront divulguées uniquement dans la mesure où elles sont nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête administrative ou à l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires;
- Toute personne qui croit subir du harcèlement psychologique ou de la violence, de même que celles qui en sont témoins peuvent, dans le cadre d'une démarche sérieuse et de bonne foi, dénoncer une situation ou témoigner sans qu'il leur soit porté préjudice ou qu'elles fassent l'objet de représailles;
- Toute personne qui a connaissance d'une situation de harcèlement psychologique ou de violence a le devoir de dénoncer cette situation auprès de l'employeur;
- Le recours à la politique ministérielle n'a pas pour effet d'empêcher une personne d'utiliser la procédure de grief ou de plainte à la Commission de la fonction publique ainsi que tout autre recours prévu à cet effet.

6. MESURES ADMINISTRATIVES OU DISCIPLINAIRES

Toute personne dont la conduite constitue du harcèlement psychologique ou de la violence peut se voir imposer une mesure administrative ou disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement.

De telles mesures peuvent aussi être prises à l'endroit de toute personne qui nuit au règlement d'une plainte, notamment par de l'intimidation, des menaces ou des représailles.

Les plaintes frivoles ou de mauvaise foi, ainsi que les fausses déclarations ne peuvent être tolérées. Les auteurs sont passibles de mesures administratives ou disciplinaires selon la gravité des conséquences sur les personnes mises en cause et sur le Ministère.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Chaque employé doit se comporter de manière professionnelle et respectueuse dans ses rapports avec les autres personnes.

Chaque employé doit contribuer par ses attitudes, ses comportements et ses paroles à la prévention et au maintien d'un climat sain à l'intérieur de son équipe de travail et à l'intérieur du ministère.

Chaque employé a la responsabilité de gérer ses conflits avec le soutien offert par la Direction des ressources humaines et de rapporter les conflits ou les sources potentielles de conflit pouvant avoir un impact néfaste sur le climat de travail. De manière plus spécifique, les responsabilités sont :

Sous-ministre

- Approuve la Politique et s'assure de sa mise en œuvre;
- Contribue au développement d'une culture de prévention en encourageant le personnel au respect mutuel, à la solidarité et à la responsabilisation;

- Prend les mesures nécessaires pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique de son personnel.

Directeur des ressources humaines

- Propose aux autorités du Ministère des orientations afin de prévenir les conflits, le harcèlement psychologique et la violence au travail;
- Coordonne l'application de la Politique et de la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes*;
- Identifie un répondant ministériel en matière de harcèlement psychologique et de violence au travail;
- Informe, sensibilise et forme les employés et les gestionnaires du Ministère;
- Assure la reddition de comptes, dont le dépôt d'un bilan annuel des activités réalisées.

Supérieur immédiat ou supérieur hiérarchique

- Fait la promotion du respect des personnes et d'une saine communication en affichant des comportements qui donnent l'exemple;
- Participe à la prévention et au maintien d'un climat de travail sain, en encourageant les membres de son équipe au respect mutuel, à la solidarité et à la responsabilisation;
- Porte attention aux indices qui révèlent qu'une situation est à risque (rumeurs, tensions entre employés, absentéisme, baisse de rendement et de motivation, etc.);
- Intervient rapidement lorsqu'il a connaissance d'une situation problématique pouvant affecter les membres de son équipe et le climat de travail;
- Fait appel aux représentants de la Direction des ressources humaines pour obtenir soutien et conseil dans la résolution de problèmes interpersonnels ou de conflits entre employés;
- Demande l'assistance d'une tierce personne (gestionnaire, répondant ministériel, intervenant du Programme d'aide aux employés, etc.) s'il est impliqué personnellement dans une situation problématique;
- Applique les mesures administratives ou disciplinaires appropriées en vertu des pouvoirs qui lui sont délégués, lorsque requis.

Membre du personnel

- Se comporte de manière à maintenir un climat de travail sain, exempt de conflit et de harcèlement psychologique;
- Fait preuve de civilité et de respect envers les personnes avec qui il interagit dans le cadre de son travail;
- Signifie à la personne à qui il reproche une conduite, dans la mesure de ses moyens, son malaise ou son non-consentement face à ce comportement;
- Informe son supérieur ou le répondant ministériel lors d'une situation problématique;
- Encourage les personnes aux prises avec une situation problématique à prendre les moyens nécessaires pour la résoudre;
- Collabore, lorsque la situation l'exige, à la résolution de situations problématiques.

Répondant ministériel

- Assure la mise en œuvre et la promotion de la Politique;
- Accueille, informe et conseille les personnes impliquées dans une situation problématique. Si nécessaire, les guide dans leurs démarches ultérieures;

- Accompagne et offre un soutien aux personnes visées par une plainte;
- Analyse les situations portées à son intention et fait des recommandations au directeur des ressources humaines;
- Conseille et soutient les gestionnaires dans une perspective de prévention des situations à risque;
- Conseille les gestionnaires dans la résolution de situations problématiques entre les employés;
- Agit au besoin à titre de facilitateur lors de démarches de règlement à l'amiable;
- Guide les employés vers des ressources spécialisées pour du soutien.

8. TRAITEMENT DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES

A) Procédure de traitement d'une situation de conflit

La personne qui désire gérer elle-même une situation de conflit peut s'adresser dans un premier temps à son supérieur immédiat ou hiérarchique. Si ce dernier est une partie prenante du conflit, la personne peut contacter directement le répondant ministériel.

En tout temps, une personne peut signaler une situation au répondant ministériel. Une telle stratégie de l'employé vise le rétablissement d'une relation harmonieuse avec l'autre personne par l'entremise d'un dialogue constructif.

En fonction de la situation, différents modes d'intervention pourront être choisis. L'objectif est de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties impliquées. S'il est impossible de résoudre le conflit de cette façon, des mesures pourront être prises par le supérieur immédiat ou hiérarchique afin de limiter l'impact du conflit sur les personnes et le climat de travail.

Types d'aide pouvant être offerts :

a) Soutien, accompagnement et conseil

Ce type d'aide vise à soutenir, accompagner et conseiller une personne qui désire elle-même résoudre une situation difficile ou un conflit. Cette démarche peut aussi être utilisée par un supérieur qui veut être accompagné afin de gérer un conflit entre employés sous sa supervision.

b) Dialogue assisté

Ce processus consiste à recourir aux services d'une tierce personne dans un processus de facilitation des échanges, et ce, dans les cas où les deux parties désirent être accompagnées dans une recherche de solutions.

Dans un premier temps, cette tierce personne intervient individuellement auprès des personnes concernées. Par la suite, elle anime des discussions entre les parties en vue d'identifier des solutions visant une entente mutuellement acceptable.

c) Médiation

La médiation est un processus libre et volontaire de résolution de problème dans lequel intervient une tierce personne dont le mandat est d'aider les personnes impliquées à identifier leurs propres solutions. La médiation vise à rapprocher les parties dans la mesure où celles-ci ont la volonté de s'engager à résoudre le conflit.

Le rôle de la personne médiatrice consiste à faciliter les communications, gérer le processus de médiation et soutenir les parties dans leur démarche. Elle ne décide pas des solutions au conflit, ce sont les parties qui doivent identifier les solutions. Au terme de la médiation, un accord écrit met fin au processus de médiation.

Le processus de médiation se déroule habituellement en cinq étapes.

1. Établissement d'un climat de confiance
2. Recherche des faits
3. Recherche de solutions mutuellement satisfaisantes
4. Rédaction et validation d'un projet d'entente
5. Suivi

Si un supérieur immédiat est partie prenante au conflit, le répondant ministériel devra aviser le supérieur hiérarchique de ce dernier afin de le mettre au fait de la situation et l'informer des démarches possibles pour résoudre le conflit.

d) Intervention de groupe

Ce type d'aide est utilisé lorsqu'une situation de conflit touche un groupe d'individus. En fonction du contexte, différentes actions pourront être entreprises, tant au niveau individuel qu'au niveau du groupe, afin de rétablir un climat de travail sain.

e) Programme d'aide aux employés

Une personne désirant obtenir du soutien individuel peut aussi s'adresser à l'intervenant ministériel du Programme d'aide aux employés. Toutefois, ce recours ne mettra pas nécessairement fin au conflit ou à la situation de harcèlement. Celle-ci doit être portée à l'attention de la personne désignée à cet égard.

B) Procédure de traitement d'une situation de harcèlement psychologique

Une personne s'estimant victime de harcèlement psychologique peut rencontrer son supérieur immédiat ou hiérarchique pour l'informer de la situation et lui demander d'intervenir. Elle peut également s'adresser au répondant ministériel pour présenter sa situation. Le signalement est alors traité en deux étapes.

La première étape vise à discuter de la situation, échanger de l'information et déterminer la démarche la plus appropriée. À cette étape, l'aide offerte est la même que pour la résolution d'un conflit. La voie privilégiée est de trouver une solution par entente à l'amiable entre les parties impliquées.

Dans la mesure où cette première étape ne permet pas de résoudre la situation, la personne peut déposer une plainte formelle. La plainte doit être écrite et déposée au répondant ministériel dans un délai de 90 jours de la dernière manifestation alléguée de harcèlement.

La formulation d'une plainte formelle devrait être envisagée lorsque les moyens usuels de médiation et de résolution de problèmes, entre la personne qui croit subir du harcèlement et la personne mise en cause, n'ont pas apporté de résultats satisfaisants ou n'ont pu être envisagés en raison d'une rupture de communication ou de la gravité des événements.

À la suite du dépôt de la plainte, une analyse préliminaire est réalisée afin de déterminer si la plainte est recevable.

Si la plainte est jugée non recevable, le répondant ministériel en informe la personne plaignante et oriente celle-ci vers toute autre forme d'aide pour améliorer la situation.

Lorsque la plainte est jugée recevable, une enquête administrative pourrait être effectuée afin de déterminer le fondement de la plainte. Par la suite, des recommandations pourront être faites au gestionnaire quant aux moyens à prendre afin de rétablir le climat de travail et, le cas échéant, quant aux mesures administratives ou disciplinaires à appliquer.

Des mesures administratives ou disciplinaires peuvent aussi être prises à l'endroit des personnes suivantes :

- Toute personne qui nuit au règlement d'une plainte par la menace, l'intimidation ou des représailles;
- Toute personne qui dépose une plainte frivole ou de mauvaise foi.

En tout temps, une personne ayant déposé une plainte formelle peut la retirer ou revenir à un processus de résolution de conflit.

C) Situation problématique avec une personne externe

a) Harcèlement ou violence de la part d'une personne externe

La personne qui croit subir du harcèlement ou de la violence de la part d'un fonctionnaire d'un autre ministère ou organisme ou d'un citoyen a la responsabilité de noter les faits se rapportant à la situation et d'en informer rapidement son supérieur immédiat. Une procédure de prévention, d'intervention et de suivi lors de situations à risque d'agression est disponible dans l'intranet ministériel. Le traitement de la situation est pris en charge par les représentants du secteur de la santé des personnes de la Direction des ressources humaines.

b) Harcèlement ou violence d'un employé à l'égard d'une personne du public

Lorsqu'une situation de harcèlement ou de violence est signalée au Ministère, le traitement de la situation est pris en charge par les représentants du secteur des relations de travail de la Direction des ressources humaines.

9. AUTRES RECOURS

La personne qui pense être victime de harcèlement psychologique peut aussi faire un grief selon les procédures prévues à sa convention collective. Si elle n'est pas syndiquée, elle peut déposer une plainte à la Commission de la fonction publique.

La présente politique n'a pas pour effet d'empêcher une personne d'utiliser la procédure de grief. Cependant, dans le cas où une personne utilise plus d'un recours, le Ministère peut, s'il le juge opportun, surseoir au traitement de la plainte déposée via la politique ministérielle.

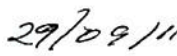
10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à la date de la signature par les autorités du Ministère et remplace les dispositions de la *Politique sur le harcèlement et la violence en milieu de travail* adoptée en décembre 2006.

Approuvée par :



Sous-ministre



Date

**CONFLIT ET HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE
EN MILIEU DE TRAVAIL**

**PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS
ET DES PLAINTES**

La présente procédure est un complément à la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*. Elle vise à informer le personnel sur la procédure interne de traitement des situations problématiques en matière de conflit, de harcèlement psychologique ou de violence au travail.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Dans tous les cas où la situation le permet, le Ministère priorise le traitement des situations problématiques par une démarche de règlement à l'amiable entre les personnes impliquées. À cet effet, le recours à une approche fondée sur le rapprochement des parties est privilégié. L'enquête est utilisée uniquement lorsque la situation l'exige.

La personne qui croit être victime de harcèlement psychologique peut formuler une plainte sans qu'il lui soit porté préjudice ou qu'elle fasse l'objet de représailles.

La personne qui croit subir du harcèlement psychologique et la personne mise en cause sont traitées avec impartialité.

Tous les renseignements relatifs à une plainte interne ainsi que l'identité des personnes impliquées sont traités avec la plus grande discrétion.

Les dossiers relatifs aux demandes d'aide et aux plaintes, ainsi que les rapports et analyses y faisant suite, sont protégés par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

3. TYPES DE TRAITEMENT DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES

Il existe deux modes de traitement : la voie informelle et la voie formelle.

Lorsque la voie informelle est utilisée, la situation problématique est réglée par les parties impliquées dans le cadre d'une démarche de résolution de problème à l'amiable. Les personnes impliquées sont alors accompagnées par une personne désignée par la Direction des ressources humaines.

Dans le cas où la recherche d'une solution à l'amiable est impossible, la personne se croyant victime de harcèlement psychologique pourra déposer une plainte formelle en vertu de la politique ministérielle. Le dépôt d'une plainte formelle pourrait mener à une enquête administrative si la plainte est jugée recevable.

4. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES

Dans un premier temps, la personne qui vit une situation problématique ou qui croit être victime de harcèlement psychologique peut, dans la mesure du possible, tenter de régler le problème en discutant de la situation avec l'autre personne impliquée, pour lui faire part que ses comportements sont inacceptables et lui demander d'y mettre fin.

Si cette étape s'avère impossible, trop difficile ou encore infructueuse, la personne peut rencontrer son supérieur immédiat ou son supérieur hiérarchique pour l'informer de la situation et lui demander d'intervenir. Elle lui indique alors les motifs et les faits en lien avec la situation.

Dans le cas où le supérieur est la personne visée par la plainte, la personne qui se croit victime doit exposer le problème au répondant ministériel afin d'obtenir son aide.

PREMIÈRE ÉTAPE

À cette étape, le rôle du répondant ministériel consiste à établir si le signalement, selon **la version de la personne plaignante**, est recevable.

Les démarches réalisées par le répondant sont les suivantes :

- rencontrer la personne qui croit subir du harcèlement psychologique pour recueillir sa version de la situation;
- expliquer le contenu de la politique ministérielle et la procédure de traitement des situations problématiques;
- recueillir de l'information sur les démarches entreprises par la personne plaignante pour régler la situation (discussion avec la personne mise en cause, discussion avec le supérieur immédiat ou hiérarchique, etc.);
- s'enquérir de la solution souhaitée par la personne plaignante;
- établir la recevabilité du signalement afin de déterminer si celui-ci doit être traité dans le cadre de la politique ou d'une autre façon.

Si le signalement n'est pas recevable

Le répondant informe la personne plaignante et la dirige vers les ressources appropriées susceptibles de lui venir en aide pour améliorer la situation.

Le répondant peut également proposer au supérieur immédiat ou hiérarchique de la personne plaignante et mise en cause des moyens pour améliorer la relation entre les personnes impliquées.

La procédure administrative prend fin.

Si le signalement est recevable

Le répondant informe la personne plaignante et explore avec elle des pistes d'intervention : soutien et accompagnement, communication avec la personne mise en cause pour lui exprimer son inconfort, intervention du supérieur immédiat ou hiérarchique, dialogue assisté, médiation, entente à l'amiable, grief ou plainte officielle, etc.

La procédure administrative se poursuit (étape 2).

DEUXIÈME ÉTAPE

À cette étape, le rôle du répondant ministériel consiste à recueillir **la version de la personne mise en cause** pour confirmer ou infirmer si le signalement est recevable.

Les démarches réalisées par le répondant sont les suivantes :

- rencontrer la personne mise en cause pour l'informer du signalement à son égard et l'informer des allégations à son sujet;
- expliquer le contenu de la politique ministérielle et la procédure de traitement des situations problématiques;
- recueillir la version des faits de la personne mise en cause;
- vérifier la concordance des faits;
- procéder à la confirmation de recevabilité;
- informer la personne mise en cause de la solution souhaitée par la personne plaignante;
- évaluer la volonté de la personne mise en cause de rechercher une solution mutuellement satisfaisante;
- rencontrer le supérieur immédiat ou le supérieur hiérarchique des parties

Les personnes suivantes sont également informées du résultat de l'analyse de recevabilité :

- la personne mise en cause;
- le supérieur immédiat ou hiérarchique des personnes impliquées.

La procédure administrative prend fin.

Si la recevabilité du signalement est confirmée

Le répondant informe les personnes suivantes du résultat de l'analyse de recevabilité :

- la personne plaignante;
- la personne mise en cause;
- le supérieur immédiat ou hiérarchique des personnes impliquées.

La procédure administrative se poursuit (étape 3).

TROISIÈME ÉTAPE

À cette étape, le rôle du répondant ministériel consiste à réaliser l'intervention appropriée pour tenter de régler la situation. Deux alternatives sont possibles : l'entente à l'amiable ou l'enquête administrative.

Entente à l'amiable

L'entente à l'amiable est une démarche libre et volontaire au cours de laquelle les parties tentent, à l'aide d'une tierce personne, de se mettre d'accord sur les actions à poser afin de régler la situation. Le recours à ce moyen n'empêche pas l'employeur d'entamer une enquête administrative dans le cas d'un acte grave ou d'une deuxième plainte à l'égard d'une même personne.

Le rôle de la personne désignée pour accompagner les parties consiste à :

- informer les parties que leur participation au processus de recherche d'entente à l'amiable est volontaire;
- expliquer le processus d'entente à l'amiable et le rôle de la personne désignée;
- créer un climat de confiance et de respect favorisant la communication;
- proposer un moyen approprié (ex. : dialogue assisté, médiation);
- participer à l'identification du problème et à la recherche de solutions;
- aider les parties à évaluer les options possibles et à choisir les solutions;
- s'assurer que l'entente est acceptée et bien comprise de part et d'autre;
- s'assurer de la collaboration des intervenants pouvant être utiles à l'élaboration d'une solution mutuellement satisfaisante;
- rédiger, le cas échéant, une entente et faire le suivi.

En cas de non-entente, le répondant ministériel peut recommander la réalisation d'une enquête administrative.

Note : Lorsque l'entente à l'amiable est le recours privilégié, seules les parties directement impliquées sont présentes lors de cette démarche.

Enquête administrative

Lors du dépôt d'une plainte formelle jugée recevable et après avoir tenté de bonne foi de régler à l'amiable, la Direction des ressources humaines peut privilégier le recours au processus d'enquête qui est réalisé par une ressource externe.

Le retour à l'entente à l'amiable est possible en tout temps. Dans un tel cas, l'enquête est suspendue afin de maintenir un climat propice à la résolution de la

La personne responsable de l'enquête a pour mandat de recueillir la plainte écrite et d'effectuer une enquête en relation avec les allégations de la personne plaignante. Plus précisément, son rôle consiste à :

- recueillir la version des faits de la personne plaignante;
- recueillir la version des faits de la personne mise en cause;
- recueillir la version des faits des témoins;
- recueillir les données afin de permettre de situer les éléments analysés dans le contexte du milieu de travail;
- procéder à l'analyse du bien fondé ou non des allégations;
- présenter un rapport contenant son analyse, ses conclusions et ses recommandations aux mandataires du Ministère.

La personne agissant à titre de **sous-ministre** ou de **sous-ministre adjoint** de la personne visée par la plainte décide des suites à donner aux recommandations et s'assure qu'un suivi est effectué auprès des personnes concernées.

5. INFORMATIONS AU DOSSIER PERSONNEL

Aucune information n'est consignée au dossier de la personne plaignante ou de la personne mise en cause à moins qu'une mesure administrative ou disciplinaire soit prise à son égard.

6. MESURES ADMINISTRATIVES OU DISCIPLINAIRES

Toute personne dont la conduite constitue du harcèlement psychologique peut se voir imposer une mesure administrative ou disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement.

De telles mesures peuvent également être prises dans les situations suivantes :

- toute personne qui tente de nuire au règlement d'une plainte, notamment par de l'intimidation, des menaces ou des représailles;
- toute personne qui dépose une plainte frivole ou de mauvaise foi dans le but de nuire à une ou plusieurs personnes.

7. DÉFINITIONS

Personne plaignante

Personne qui dénonce, de bonne foi, une situation qu'elle perçoit comme du harcèlement psychologique à son égard.

Personne mise en cause

Personne identifiée par celle qui s'estime victime comme la source du harcèlement psychologique.

Témoin

Personne qui a vu ou entendu un fait et qui peut en faire rapport.

Répondant ministériel

Personne désignée par la Direction des ressources humaines, qui, de façon impartiale accueille, informe et oriente les personnes s'estimant victimes de harcèlement psychologique, les personnes mises en cause par une plainte, les témoins des événements et les gestionnaires concernés. Elle analyse les

Plainte formelle

Plainte écrite déposée par la personne qui se croit victime de harcèlement psychologique. Un formulaire officiel prévu à cette fin sera mis à la disposition de la personne plaignante.

Recevabilité

Analyse visant à déterminer si le traitement d'une situation problématique doit être poursuivi. Il s'agit de vérifier si les faits allégués, s'ils étaient prouvés, pourraient correspondre à la définition du harcèlement psychologique au sens de la *Loi sur les normes du travail*.

Solution mutuellement satisfaisante

Démarche libre et volontaire au cours de laquelle les parties s'entendent, à l'aide d'une tierce personne, sur les actions à poser afin de régler la situation. Le résultat de cette démarche se traduit par une entente à l'amiable.

Dialogue assisté

Processus d'aide par lequel un intermédiaire impartial facilite les échanges, et ce, dans les cas où les deux parties désirent être accompagnées. Son rôle consiste à animer des discussions entre les parties en vue d'identifier des solutions visant une entente mutuellement acceptable.

Médiation

Processus d'aide par lequel un intermédiaire impartial facilite les échanges dans le cadre d'une démarche de recherche de solution à l'amiable. Son rôle est d'aider à gérer le processus de recherche de solutions. Il facilite les communications entre les parties. Il ne décide pas des solutions au conflit. Au terme du processus, un accord écrit met fin au processus de médiation.

Enquête administrative

Processus par lequel un enquêteur donne une opinion basée sur les faits et le droit quant au bien-fondé de la plainte interne. Celui-ci remet un rapport qui contient des conclusions concernant le bien-fondé de la plainte.

Bien-fondé d'une plainte

La détermination qu'il y a eu harcèlement psychologique au sens de la *Loi sur les normes du travail*, en présence d'une prépondérance de preuve.

FOIRE AUX QUESTIONS

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE EN MILIEU DE TRAVAIL

1. Il existe des dispositions légales concernant le harcèlement psychologique en milieu de travail. Qu'en est-il exactement?

Le 1^{er} juin 2004, des dispositions modifiant la *Loi sur les normes du travail* sont entrées en vigueur concernant le harcèlement psychologique au travail. Ces dispositions prévoient que tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et obligent l'employeur à prendre les moyens raisonnables pour le prévenir et, lorsqu'il est porté à sa connaissance, le faire cesser (articles 81.18 et 81.19).

2. Qu'est-ce qu'on entend par « harcèlement psychologique en milieu de travail »?

Harcèlement psychologique

L'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail* définit le harcèlement psychologique au travail comme étant :

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.

Par ailleurs, une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique. Il faut démontrer que cette conduite a porté atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique et qu'elle a produit un effet nocif continu pour le salarié.

Cette définition légale inclut également le harcèlement sexuel au travail, le harcèlement discriminatoire ainsi que le harcèlement administratif.

Harcèlement sexuel

Une conduite se manifestant par des paroles ou des gestes à connotation sexuelle, généralement répétés ou non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne, ou de nature à compromettre un droit, à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables, une mise à pied ou un congédiement.

Harcèlement discriminatoire

Une conduite se manifestant notamment par des paroles ou des gestes généralement répétés, à caractère vexatoire ou méprisant, à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, en raison de l'un des motifs suivants : la

race, le sexe, la couleur, le handicap, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale et la condition sociale.

Cette définition proscrit les comportements qui vont à l'encontre de l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne.

Harcèlement administratif (abus de pouvoir)

Tout comportement ou geste visant à profiter indûment de son statut ou d'une situation de pouvoir ou d'autorité, officielle ou non, pour menacer, influencer ou agir négativement sur divers éléments en lien avec le travail d'une personne ou d'un groupe de personnes de son entourage, et susceptible de compromettre l'emploi, de nuire au rendement, de menacer les moyens d'existence ou encore d'entraver ou d'influencer la carrière de cette ou ces personnes. L'abus de pouvoir se manifeste par l'intimidation, la menace, le chantage, la coercition ou la surveillance excessive et injustifiée.

3. De quelle façon peut-on établir si une situation constitue du harcèlement psychologique?

Pour établir s'il s'agit de harcèlement psychologique, il faut démontrer la présence de tous les éléments de la définition. À cet effet, un test juridique doit être effectué afin de vérifier si les critères sont présents et prouvés, à savoir :

Conduite vexatoire

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre et l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

Caractère répétitif des comportements

Considérés isolément, une parole, un geste, un comportement peuvent sembler anodins. C'est l'accumulation ou l'ensemble de ces conduites qui peut devenir du harcèlement. Par ailleurs, une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique.

Paroles, gestes ou comportements hostiles ou non désirés

Les paroles, les gestes ou les comportements reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirés. S'ils sont à caractère sexuel, ils pourraient être reconnus comme du harcèlement même si la victime n'a pas exprimé clairement son refus.

Atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique

Le harcèlement psychologique a un impact négatif sur la personne. Il laisse des marques, des séquelles qui, sans nécessairement être physiques ou permanentes, affectent de façon plus que fugace l'équilibre physique,

psychologique ou émotif de la victime. La victime peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée tant sur le plan personnel que professionnel.

Milieu de travail rendu néfaste

Le harcèlement psychologique rend le milieu de travail néfaste pour celui qui en est victime. Le harcelé peut, par exemple, être isolé de ses collègues à cause de paroles, de gestes ou de comportements hostiles à son endroit ou à son sujet.

4. La définition légale parle de « conduite vexatoire ». Qu'est-ce que cela signifie?

Une 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 travail.

On entend ici par « personne raisonnable », une personne bien informée de toutes les circonstances et se trouvant dans la même situation que la personne qui se dit victime de harcèlement et qui conclurait aussi que la conduite est vexatoire.

5. En quoi consiste la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail* au ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP)?

La *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail* est un moyen de communiquer l'engagement du MDDEP à prévenir et à faire cesser le harcèlement psychologique. Cette politique vise à mettre en place des mesures préventives, curatives et, le cas échéant, correctives afin d'agir face au harcèlement psychologique en milieu de travail. Elle permet de sensibiliser et de mobiliser la direction ainsi que tous les employés en regard des objectifs fixés, notamment d'offrir un environnement de travail sain et exempt de harcèlement. Elle prévoit également une procédure détaillée de traitement des plaintes de harcèlement psychologique en milieu de travail.

6. Comment puis-je savoir si je vis du harcèlement psychologique?

Dans le contexte du travail, il est possible de vivre des situations inconfortables et même difficiles. Afin de valider si ce que vous vivez est du harcèlement psychologique, certaines questions peuvent vous aider à déterminer si des comportements, paroles, actes ou gestes constituent du harcèlement ou non :

- Le comportement, parole, acte ou geste est-il offensant, blessant, abusif?
- Vous blesse-t-il dans votre amour propre, vous cause-t-il une humiliation ou un embarras personnel?
- Dans le même contexte, une personne raisonnable considérerait-elle ce comportement comme offensant, blessant, abusif?

- S'agit-il d'une série d'incidents échelonnés sur une certaine période?
- S'agit-il d'un incident grave?

7. Quelles sont les manifestations du harcèlement psychologique?

Les comportements en cause dans le harcèlement psychologique peuvent prendre différentes formes allant des plus insidieuses aux plus flagrantes. De manière générale, ils sont répétés dans le temps. Le harcèlement peut se manifester de différentes façons :

- empêcher la personne de s'exprimer - l'interrompre sans cesse, lui interdire de parler aux autres;
- isoler la personne - la mettre à l'écart, ne plus lui adresser la parole en public, ne plus lui parler du tout, nier sa présence, l'éloigner, la priver de moyens de communication (téléphone, ordinateur, courrier, etc.), empêcher les autres de lui adresser la parole;
- déconsidérer la personne - répandre des rumeurs à son sujet, la ridiculiser, l'humilier, mettre en cause ses convictions ou sa vie privée, l'injurier ou la harceler sexuellement;
- discréditer la personne - ne plus lui donner de tâches à accomplir, l'obliger à effectuer des tâches dévalorisantes, absurdes ou inférieures à ses compétences, la mettre en échec, lui imputer des fautes professionnelles, la dénigrer devant les autres;
- déstabiliser la personne - se moquer de ses convictions, de ses goûts, de ses choix politiques, de son orientation sexuelle, de ses points faibles, faire des allusions désobligeantes sans jamais les expliciter, mettre en doute ses capacités de jugement et de décision;
- faire des remarques grossières, dégradantes ou offensantes soit graves ou répétées comme des taquineries sur les caractéristiques physiques d'une personne ou son apparence, sa tenue vestimentaire, des critiques ou des insultes;
- menacer, agresser la personne, hurler, la bousculer, endommager ses biens.

8. Comment ne pas confondre le harcèlement psychologique avec toute situation inconfortable au travail ou encore avec l'exercice du droit de gérance?

Tout ce qui est mal vécu par un employé au travail n'est pas nécessairement un abus ou du harcèlement psychologique. En effet, dans un environnement de travail, il peut survenir des situations, des conduites ou des événements qui dérangent les personnes qui les subissent. Certaines de ces conduites seront qualifiées de harcèlement, d'autres non. Ces situations qui s'apparentent à du harcèlement psychologique, mais qui n'en sont pas, doivent être identifiées afin d'éviter toute méprise susceptible de causer de graves injustices en confondant victimes réelles et fausses victimes.

Certains spécialistes, arbitres et commissaires du travail ont permis de tracer la ligne entre le harcèlement psychologique et les situations limites étrangères au harcèlement. Dans cette catégorie, on retrouve : les rapports sociaux difficiles, les situations conflictuelles et l'exercice du droit de gérance.

A) Les rapports sociaux difficiles

On qualifie de rapports sociaux difficiles les conduites, paroles et gestes courants, qui, malgré leur caractère douteux ou leur mauvais goût, demeurent tolérables. Les marques d'incivilité ainsi que les inconduites passagères et ponctuelles ne peuvent être considérées comme du harcèlement psychologique, parce qu'elles ne répondent pas aux éléments essentiels définis par la loi, notamment en raison de l'absence de répétitions et d'hostilité et l'absence de conséquences préjudiciables permanentes.

Les sources de tensions peuvent être nombreuses dans un environnement de travail. À titre d'exemple, il arrive parfois qu'on laisse échapper une remarque désobligeante ou que l'on dise des mots blessants sous le coup de la colère. Il peut arriver aussi des insolences ou des plaisanteries qui restent dans les limites de l'acceptable dans la mesure où elles ne se répètent pas et qu'elles cessent lorsque les personnes qui les subissent le demandent. On parlera alors d'incivilité au travail ou de rapports sociaux difficiles, non pas de harcèlement.

B) Les situations conflictuelles

Les situations conflictuelles sont presque inévitables dans un milieu de travail. Elles sont l'expression des rapports humains et sociaux en présence. Il arrive que des problèmes de communication et de fonctionnement créent des malentendus, des tensions et des conflits.

Ce qui différencie le conflit du harcèlement psychologique réside dans le type de rapports entre les individus. Dans un conflit, les reproches sont nommés. Pour résoudre le conflit, les parties doivent identifier le problème, exprimer leur désaccord et tenter de trouver une solution. Dans ce cas-ci, la relation est symétrique, c'est-à-dire que les personnes sont égales dans le conflit.

Dans une situation de harcèlement psychologique, on assiste plutôt à un rapport de force dans lequel une personne cherche plutôt à dominer l'autre. Il ne s'agit pas d'une relation symétrique, mais d'une relation dominant – dominé. Dans un conflit, le désaccord est exprimé et connu. Dans une situation de harcèlement, il y a du non-dit et du caché.

Dans une situation conflictuelle, la conduite de deux parties en litige est centrée sur l'objet du litige à résoudre, tandis que dans une situation de harcèlement, la conduite de l'une des parties est centrée sur l'autre, de manière répétitive et hostile, et met en cause sa dignité ou son intégrité.

C) L'exercice du droit de gérance

La relation d'un employé avec son employeur repose sur un lien de subordination. L'employé est sous l'autorité de l'employeur qui a le pouvoir de définir l'organisation du travail, de donner des directives, de contrôler l'exécution du travail et de sanctionner les manquements.

Il est important de ne pas confondre le harcèlement psychologique et l'exercice normal du droit de gérance.

Le droit de gérance confère à l'employeur la responsabilité de diriger et de contrôler les activités des employés. Cette responsabilité est assez étendue et comprend notamment :

- l'attribution des tâches;
- la gestion courante du rendement au travail;
- la gestion courante de la discipline et des mesures disciplinaires;
- la gestion courante de l'assiduité et de l'absentéisme;
- l'application de sanctions;
- le licenciement, les mises à pied et le congédiement.

« Dans la mesure où un employeur agit avec respect envers ses employés, que ses interventions sont axées sur les tâches à effectuer et non sur la personne, et qu'il n'exerce pas son droit de gestion de façon abusive ou discriminatoire, ses actions ne constituent pas du harcèlement psychologique. »

(Source : Commission des normes du travail)

Dans tout exercice normal du droit de gérance, il peut en résulter du stress et des désagréments pour l'employé. Le fait que l'employé ne soit pas d'accord avec une décision prise par son gestionnaire, ne constitue pas pour autant du harcèlement de la part du gestionnaire.

L'exercice du droit de gérance ne constitue un abus que s'il est exercé de manière déraisonnable. Cet abus ne constitue du harcèlement que s'il correspond aux éléments essentiels de la définition à l'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail*.

9. Que faire si je crois être victime de harcèlement psychologique en milieu de travail? Comment faire cesser la situation?

Il n'y a pas une seule façon de faire, car chaque situation est un cas unique en soi. Toutefois, voici ce que vous pouvez faire :

- évitez de vous blâmer, la personne présumée harcelante est responsable de son comportement;
- exprimez clairement à l'auteur du ou des comportements non désirés, votre volonté que cela cesse immédiatement;
- discutez de la situation avec un proche, une personne de confiance ou une personne ressource (Programme d'aide aux employés (PAE), médecin, psychologue, délégué syndical, etc.);
- prenez en note tous les éléments liés à la situation non désirée : date, heure, témoins, nature du comportement (ces informations peuvent s'avérer d'une grande utilité dans l'éventualité du dépôt d'une plainte);

- portez la situation à l'attention de votre supérieur immédiat, votre supérieur hiérarchique ou la personne intervenante (responsable de l'application de la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*);
- ayez recours aux mécanismes prévus dans la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*.

10. Dois-je nécessairement porter plainte pour dénoncer une situation de harcèlement psychologique?

Non, il n'y a pas d'obligation de porter plainte pour dénoncer une situation de harcèlement. La *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail* prévoit une démarche informelle, à la suite d'un signalement, pour tenter de régler à l'amiable le conflit ou la situation problématique le plus rapidement possible. Le MDDEP encourage d'ailleurs les membres de son personnel à tenter de régler leurs conflits et à prévenir l'aggravation des situations.

11. Que faire si on se confie à moi ou si je suis témoin d'une situation de harcèlement psychologique en milieu de travail?

- Prenez au sérieux ce que vous venez de voir ou d'entendre. N'essayez pas de minimiser les faits ou de les tourner en dérision. Ne blâmez pas la personne harcelée. À l'inverse, ne partez pas en guerre contre la personne harcelante. Ne lui manifestez pas votre hostilité, mais tentez de façon constructive de lui signaler que vous désapprouvez son comportement. Manifestez votre soutien à la victime, invitez les parties à discuter de la problématique, mais gardez-en tête que vous ne devez pas devenir partie au problème;
- Offrez votre aide, dans la mesure de vos capacités et de vos moyens, en informant la personne qui subit du harcèlement des droits, recours et supports existants;
- Suggérez à la personne d'informer son supérieur immédiat, si nécessaire, informez vous-même le supérieur immédiat;
- Si vous êtes une personne en autorité, vous avez la responsabilité de faire cesser le harcèlement. Au besoin, validez votre démarche auprès de la personne responsable de l'application de la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*;
- Conseillez à la personne victime ou mise en cause de consulter le PAE au besoin afin qu'elle reçoive un soutien approprié. Toutefois, le recours au PAE ne mettra pas nécessairement fin à la situation de harcèlement. Celle-ci doit être portée à l'attention de la personne désignée à cet égard.

12. Je désire exercer un recours. Comment dois-je procéder? Quelles sont mes options?

Le MDDEP par le biais de sa *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail* met à votre disposition une procédure détaillée de traitement des plaintes de harcèlement psychologique au travail.

Cette procédure suggère, dans un premier temps, une démarche de résolution de problème à l'amiable. Advenant un échec de cette démarche ou l'impossibilité d'y avoir recours, vous pouvez poursuivre la démarche en déposant une plainte formelle écrite. La plainte écrite doit être soumise dans les **90 jours de la dernière manifestation de la conduite vexatoire**. Un formulaire prévu à cet effet est disponible auprès de la personne responsable de l'application de la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*.

Selon votre situation, il vous est également possible de faire appel à d'autres recours, notamment :

- la procédure de grief;
- une plainte à la Commission de la fonction publique (fonctionnaire non régi par une convention collective).

13. Si je dépose une plainte de harcèlement psychologique auprès de la personne responsable de l'application de la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*, à quoi dois-je m'attendre?

Après avoir déposé une plainte de harcèlement auprès de la personne responsable de l'application de la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*, vous recevrez un avis écrit (accusé de réception) dans les cinq jours ouvrables de la réception de la plainte vous informant des démarches qui seront entreprises dans le cadre de la procédure interne de traitement des plaintes de harcèlement.

En fonction du dossier, une étude de recevabilité de la plainte sera effectuée par un comité d'analyse ou une ressource externe. L'étude de recevabilité sert à évaluer si la plainte est suffisamment sérieuse pour y donner suite et de recommander des pistes d'intervention.

Une fois l'analyse de recevabilité complétée, la personne responsable de l'application de la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail* avisera par écrit, dans les cinq jours ouvrables, la personne plaignante des conclusions de l'analyse. Si la plainte est jugée irrecevable, la procédure interne de traitement des plaintes prend fin. Des mesures pour régler la situation pourront être envisagées avec la personne plaignante.

Si la plainte est jugée recevable, la personne mise en cause sera avisée par écrit dans les cinq jours ouvrables suivant la conclusion de l'analyse. Elle recevra également un résumé des allégations de la personne plaignante, ce qui lui permettra de se préparer aux démarches subséquentes.

Dans l'hypothèse où il est décidé que la plainte présente suffisamment de sérieux pour qu'on y donne suite, différentes mesures pourront être mises en œuvre, notamment :

- une médiation entre les parties afin d'obtenir un règlement à l'amiable;
- l'implantation de mesures transitoires afin de faire cesser le harcèlement ou protéger les intérêts des personnes visées (plaignant et mis en cause);
- une enquête externe pour vérifier si nous sommes en présence d'une situation de harcèlement psychologique au travail.

14. Qu'est-ce que l'analyse de recevabilité? Comment cela fonctionne-t-il?

Cette analyse vise à déterminer si la plainte est recevable ou non.

À ce stade-ci, l'objectif n'est pas de statuer si la plainte est fondée, c'est-à-dire si les faits indiqués se sont réellement produits et qu'ils constituent du harcèlement psychologique au sens de la loi. Il faut plutôt se demander si les faits rapportés par la personne plaignante présentent **une apparence suffisante de harcèlement psychologique**. Autrement dit, à ce stade-ci, on doit se poser la question à savoir si la plainte semble suffisamment sérieuse pour qu'on y donne suite.

Afin d'identifier un cas allégué de harcèlement psychologique, le comité d'analyse doit analyser et commenter les faits rapportés selon la définition de l'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail*. Un test juridique qui en découle comporte cinq critères cumulatifs c.-à-d. qu'ils doivent tous être nécessairement prouvés à défaut de quoi, il n'y a pas de harcèlement psychologique au sens de la loi. Ces critères sont :

- une conduite vexatoire;
- qui se manifeste par des gestes hostiles ou non désirés;
- que les gestes doivent être répétés ou bien il doit s'agir d'une conduite grave dont l'effet nocif est continu pour l'employé;
- que la conduite doit avoir pour effet de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de l'employé;
- la conduite entraîne un milieu de travail néfaste pour l'employé.

Une fois cette première étape effectuée, la personne responsable de l'application de la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail* peut recommander à la gestion tout élément permettant de résoudre la situation ou visant le maintien d'un climat de travail harmonieux. Elle est appelée à se prononcer sur la nécessité de mettre en place ou de maintenir des mesures transitoires auprès des parties en cause.

15. Qu'entendez-vous par « enquête » en harcèlement psychologique?

Dans le cas où une plainte semblerait fondée, un dossier peut être traité par enquête. La personne responsable peut mandater une ressource spécialisée pour réaliser une enquête. Il ne s'agit pas d'une enquête policière. C'est une démarche administrative qui vise à faire la lumière sur certains faits.

Pour réaliser son mandat, l'enquêteur rencontre la personne plaignante et la (ou les) personne visée par la plainte. Elles sont appelées à donner leur version des faits et à mettre en contexte les faits allégués dans la plainte. Elles peuvent également soumettre à l'enquêteur une liste de témoins susceptibles de témoigner sur les événements en litige. Ces personnes pourront alors, au besoin, être rencontrées par l'enquêteur et être appelées à donner leur version des faits.

À la fin de son enquête, l'enquêteur dépose un rapport à la personne responsable de l'application de la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*. Les conclusions de son enquête ne peuvent que contenir des recommandations sur des mesures disciplinaires qui pourraient être appliquées aux personnes en cause dans la plainte. Cependant, le rapport peut contenir des recommandations de mesures administratives visant à favoriser un meilleur climat de travail.

Les personnes plaignantes et mises en cause seront avisées par écrit par la personne responsable de l'application de la politique et des conclusions de l'enquête. Les gestionnaires impliqués aux dossiers ont accès aux conclusions et aux recommandations de l'enquête.

Le dossier et le rapport d'enquête seront conservés confidentiellement à la Direction des ressources humaines (DRH) pendant une période de cinq ans, à des fins de suivi et seront détruits par la suite. Aucun document ou correspondance relatifs à cette enquête, y compris la correspondance de la personne responsable de l'application de la politique, ne doit être conservé au dossier des personnes impliquées.

16. J'hésite à exercer un recours, car j'ai peur de subir des représailles. Suis-je protégé?

L'exercice d'un recours est votre droit le plus légitime : c'est pourquoi il ne faut pas hésiter à vous en prévaloir lorsque la situation l'exige. Il n'y aura ni préjudice, ni représailles à utiliser la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*.

Pour résoudre les situations conflictuelles, le Ministère traitera toute situation portée à son attention avec la plus grande discrétion. Les renseignements relatifs à une plainte ainsi que l'identité des personnes concernées (incluant les témoins) seront traités avec la plus grande discrétion, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires pour traiter la plainte ou imposer des mesures administratives ou disciplinaires.

Aucune information n'est consignée au dossier personnel de la personne qui croit subir du harcèlement psychologique, sauf dans le cas d'une plainte de mauvaise foi ou lors de fausses déclarations visant à nuire à la réputation d'une personne.

17. Que faire si je suis la personne visée (mise en cause) par une plainte de harcèlement psychologique?

Dans vos relations interpersonnelles au travail, il est possible que l'on dénonce certains de vos comportements comme étant du harcèlement psychologique. Que vous soyez employé, chef d'équipe ou gestionnaire, il est possible que ce que vous considérez comme des comportements sans conséquence puisse être perçu par certains comme une conduite de harcèlement psychologique. Si tel est le cas, voici quelques conseils :

- si on vous informe que votre conduite est offensante, prenez cette déclaration au sérieux, montrez-vous ouvert aux commentaires;
- cherchez à savoir ce qui est offensant aux yeux de la personne et tentez de résoudre la situation avec elle;
- si vous ne pouvez résoudre la question avec la personne offensée, demandez de l'aide d'une tierce partie (gestionnaire ou responsable de l'application de la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*);
- passez en revue la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*. Par la suite, examinez honnêtement si votre conduite est raisonnable;
- s'il y a lieu, modifiez votre conduite en corrigeant les comportements offensants;
- si vous êtes mis en cause dans une plainte de harcèlement psychologique, collaborez au processus de traitement de la plainte et aux mesures mises en place pour régler la situation. En collaborant au processus, vous manifestez votre bonne volonté à vouloir rétablir un climat de travail sain;
- n'hésitez pas à demander de l'aide ou des conseils auprès de la personne responsable de l'application de la *Politique ministérielle en matière de conflit et de harcèlement psychologique en milieu de travail*, de votre gestionnaire, de votre syndicat ou de toute autre personne ressource de votre milieu de travail;

- vous pouvez en tout temps avoir recours au PAE;
- soyez assuré que le processus de traitement du conflit ou de la plainte se fera avec diligence, équité et de façon discrète.

18. J'apprends que je suis la personne visée par une plainte de harcèlement et qu'une analyse statuera sur la recevabilité de cette plainte. Pourquoi ne puis-je pas donner ma version des faits à cette étape?

Il arrive fréquemment que des personnes plaignantes confondent le harcèlement psychologique avec d'autres situations inconfortables au travail ou avec l'exercice du droit de gérance. Parfois, une plainte est basée sur des perceptions, sans fait précis pour appuyer les allégations.

L'analyse de recevabilité de la plainte vise à éviter qu'une enquête ne soit déclenchée dans les cas, où manifestement, les faits allégués ne correspondent pas à la définition du harcèlement psychologique ou dans le cas où une plainte ne repose que sur des perceptions, sans être appuyée par des faits.

À ce stade-ci, il ne s'agit pas de déterminer si la plainte est fondée ou non, ou encore si les faits indiqués se sont réellement produits. Il faut plutôt se demander si les faits rapportés par la personne plaignante présentent une apparence suffisante de harcèlement psychologique. L'analyse de recevabilité permet, entre autres, d'écarter une plainte frivole ou non fondée.

19. En tant que gestionnaire, quelles sont mes obligations face à une situation de conflit ou face à une situation de harcèlement? Dois-je attendre qu'il y ait une plainte de harcèlement avant d'agir?

L'article 81.19 de la *Loi sur les normes du travail* stipule :

« Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt 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, la faire cesser. »

En tant que gestionnaire et représentant de l'employeur, vous ne devez pas attendre qu'il y ait une plainte pour intervenir. La jurisprudence indique qu'une plainte formelle n'est pas nécessaire pour intervenir et lorsqu'un gestionnaire sait, l'employeur est réputé savoir également.

En tout temps, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires et appropriées pour protéger la santé, la sécurité et la dignité de ses employés.

La jurisprudence détermine que pour qu'un moyen soit raisonnable, il faut qu'il soit pertinent, approprié, proportionnel et appliqué d'une manière adaptée aux circonstances. L'employeur doit faire ce qui est en son pouvoir pour prévenir le harcèlement et le faire cesser.

L'employeur doit également intervenir dans les situations de conflit au travail. Si rien n'est fait pour désamorcer le conflit, celui-ci pourrait s'envenimer. Le terrain devient alors fertile à des situations de harcèlement psychologique. À cet égard, que ce soit dans les cas de harcèlement ou de conflit, il est rare que l'on puisse compter uniquement sur le seul facteur temps pour arranger les choses.

20. On me demande de signer un engagement de confidentialité. Quel est cet engagement et pourquoi devrais-je le signer?

En matière de harcèlement psychologique, la DRH assume plusieurs responsabilités, dont celle de traiter chaque personne avec respect et équité et aussi de préserver les réputations des personnes impliquées et la sérénité du milieu de travail.

L'engagement de confidentialité sert, notamment à éviter une détérioration du climat de travail par la propagation des rumeurs. En effet, le concept du harcèlement psychologique peut être interprété de différentes manières selon les personnes d'où l'importance de garder confidentiels les propos échangés lors des rencontres et ainsi éviter de participer à la détérioration du climat de travail.

Le fait de signer un engagement de confidentialité n'empêche pas une personne de discuter de ses difficultés avec des membres de sa famille ou auprès de professionnels pouvant fournir support et conseil (syndicat, psychologue, PAE, médecin, etc.).

21. Puis-je discuter de mon dossier avec des collègues de travail, afin de m'assurer qu'ils collaborent à l'enquête ou au règlement de mon dossier?

Non.

Une telle conduite serait contraire à ce qui est demandé et pourrait, vicier, voire même, faire avorter le processus d'enquête.

Au cours de l'enquête, vous aurez l'occasion de fournir une liste de témoins pouvant corroborer vos allégations. Il appartient à la personne responsable de communiquer avec les témoins potentiels. De cette façon, elle s'assurera de fournir les explications requises quant au processus en cours et se chargera de rappeler aux parties les obligations de confidentialité et de discrétion.

Par ailleurs, rappelons que la personne visée (mise en cause) par une plainte de harcèlement psychologique possède les mêmes droits que la personne plaignante. Plus particulièrement, elle a le droit d'être présumée innocente et de se défendre. Elle a le droit de connaître les faits qu'on lui reproche, le droit de s'expliquer et de se défendre, le droit à la confidentialité et à la protection de sa réputation, le droit d'être protégée contre les plaintes frivoles, etc. L'exercice de ces droits requiert que la personne plaignante fasse preuve de discrétion dans ses communications avec ses collègues. Elle ne doit pas chercher à influencer ces derniers pour qu'ils agissent en sa faveur.

Harcèlement psychologique

La loi dit

La Loi sur les normes du travail comporte des dispositions sur le harcèlement psychologique au travail qui protègent la majorité des salariés québécois.

Même si la loi ne s'applique pas à certains salariés comme, le cadre supérieur, le gardien de personnes, le salarié assujéti au décret de la construction, le travailleur partie à un contrat (dans certaines situations) ou encore l'étudiant stagiaire, les dispositions concernant le harcèlement psychologique s'appliquent quand même à eux.

Certains salariés en sont toutefois exclus.

Ce qu'est le harcèlement psychologique au travail



Le harcèlement psychologique au travail est une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles ou des gestes répétés :

- qui sont hostiles ou non désirés
- qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié
- qui rendent le milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut constituer du harcèlement psychologique si elle a les mêmes conséquences et si elle produit un effet nocif continu sur le salarié.

La définition du harcèlement psychologique comprise dans la Loi sur les normes du travail inclut le harcèlement sexuel au travail et le harcèlement fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne : la race, la couleur, le sexe, 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.

Les critères

Pour établir qu'il y a bien harcèlement psychologique, il faut démontrer la présence de tous les éléments de la définition :

Conduite vexatoire

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre et l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

Le caractère répétitif

Considérés isolément, une parole, un geste, un comportement peuvent sembler anodins. C'est l'accumulation ou l'ensemble de ces conduites qui peut devenir du harcèlement.

Paroles, gestes ou comportements hostiles ou non désirés

Les paroles, les gestes ou les comportements reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirés. S'ils sont à caractère sexuel, ils pourraient être reconnus comme du harcèlement même si la victime n'a pas exprimé clairement son refus.

Atteinte à la dignité ou à l'intégrité

Le harcèlement psychologique a un impact négatif sur la personne. La victime peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée tant sur le plan personnel que professionnel. La santé physique de la personne harcelée peut aussi en souffrir.

Milieu de travail rendu néfaste

Le harcèlement psychologique rend le milieu de travail néfaste pour celui qui en est victime. Le harcelé peut, par exemple, être isolé de ses collègues à cause de paroles, de gestes ou de comportements hostiles à son endroit ou à son sujet.

Obligations de l'employeur

Fournir un lieu de travail sans harcèlement psychologique.

L'employeur est obligé de fournir à ses salariés un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Il s'agit toutefois d'une obligation de moyens et non de résultats. Cela signifie que l'employeur ne peut pas garantir qu'il n'y aura jamais de harcèlement psychologique dans son entreprise, mais qu'il doit :

- prévenir toute situation de harcèlement psychologique par des moyens raisonnables
- agir pour mettre fin à tout harcèlement psychologique dès qu'il en est informé en appliquant des mesures appropriées, y compris les sanctions nécessaires.

Gérer de façon à prévenir le harcèlement psychologique

L'employeur doit avoir des pratiques de gestion qui permettent de prévenir les situations de harcèlement psychologique. Il doit mettre en place, dans son entreprise, un mécanisme interne connu

et efficace pour être informé lui-même de ces situations et pour en informer tous ses salariés. Ce mécanisme doit aussi permettre de traiter objectivement et rapidement ces situations quand elles se produisent, afin de les faire cesser.

Dans ses pratiques de gestion préventive, l'employeur doit également prendre en compte que le harceleur peut être extérieur à son entreprise : client, usager, fournisseur, visiteur. Pour pouvoir bien remplir ses obligations, il a aussi le droit de demander à ses salariés de ne harceler ni leurs collègues ni leurs supérieurs ou leurs interlocuteurs dans le cadre de leur emploi.

Dans une petite entreprise

L'employeur doit informer tout son personnel qu'il s'engage fermement à prévenir et à faire cesser tout harcèlement psychologique au travail, et il le lui rappelle régulièrement. Il peut le faire par une déclaration écrite :

- remise à tous les nouveaux salariés à leur embauche
- redistribuée avec le bulletin de paie, par note interne, par courriel ou lors de rencontres individuelles ou de groupe
- affichée dans les vestiaires, la salle à manger, la salle de repos.

NO
TE

Si l'employeur lui-même harcèle, il pourra être tenu responsable de sa propre conduite.

Pour en savoir plus, voir la [déclaration d'engagement](#) et la section « [Vous êtes employeur dans une petite entreprise](#) ».

Dans une grande entreprise

La direction de l'entreprise doit s'engager concrètement à prévenir et à faire cesser tout harcèlement psychologique au travail. Elle doit aussi en informer clairement tous les salariés. Elle crée ainsi les conditions favorables à l'implantation d'un processus de prévention. L'engagement de la direction doit être constant, connu de tout le personnel et rappelé régulièrement. Il doit s'inscrire dans la politique d'entreprise et se traduire par des actions concrètes, crédibles et efficaces.

NO
TE

L'employeur peut être tenu responsable de la conduite de ses salariés tant dans le cadre de leur travail que dans celui des activités ou des formations qui y sont liées.

Pour en savoir plus et vous aider dans l'élaboration de votre politique, voir le [Canevas pour élaborer une politique d'entreprise en matière de harcèlement psychologique au travail](#), cette webconférence et la section « [Vous êtes employeur dans une grande entreprise](#) ».

À qui s'adresser

Quand une situation de harcèlement psychologique se produit dans un milieu de travail, la Commission des normes du travail invite le salarié à recourir, autant que possible, aux personnes-ressources désignées par son employeur et aux mécanismes mis en place dans son organisation.

Si la situation ne peut pas être résolue au sein de l'entreprise, le salarié peut exercer le recours prévu par la Loi sur les normes du travail.

Le délai

Le recours en cas de harcèlement psychologique au travail doit être exercé dans un délai de 90 jours après la dernière manifestation.

Si, par exemple, le dernier épisode de harcèlement psychologique s'est produit le 11 décembre 2007, la personne harcelée a jusqu'au 10 mars 2008 pour porter plainte à la Commission des normes du travail.

Exemples

- Ce qui est du harcèlement psychologique au travail et ce qui n'en est pas

Québec 

© Gouvernement du Québec

Harcèlement psychologique

Exemples

Ce qui est du harcèlement psychologique au travail

Harcèlement psychologique à caractère racial

Jean-Marie, un Haïtien d'origine, est empaqueteur dans un entrepôt de distribution de produits alimentaires. Il y travaille avec 12 collègues qui ont tous à peu près la même expérience que lui. Depuis quelque temps, l'un d'entre eux, Marcel, dit constamment des choses qu'on peut qualifier de vexatoires et hostiles à son endroit. Il le fait presque toujours devant leurs supérieurs.

Pointant Jean-Marie du doigt et s'approchant de lui les bras pendants, Marcel a dit haut et fort qu'il y avait « trop d'immigrants » aux alentours. Il a aussi répété à quelques reprises, en prenant bien soin que tous les autres l'écoutent, que Jean-Marie « ne savait même pas écrire ». Il a même déjà lancé à Jean-Marie « qu'un jour il se ferait un noir » et que « même si ce n'est pas écrit sur papier, il devait s'adresser à lui comme s'il était son supérieur ». Les propos de Marcel ont provoqué plusieurs rires et commentaires chez les autres employés de l'entrepôt, ce qui a été très blessant et humiliant pour Jean-Marie. Il s'est senti tout à fait démuni et désemparé devant ce qui lui arrivait et aucun de ses supérieurs n'est intervenu pour faire arrêter Marcel.

Harcèlement psychologique entre 2 gestionnaires



Lorraine est gestionnaire du personnel dans une jeune entreprise de 20 personnes fabriquant des panneaux en polymère pour l'industrie automobile. Les conditions de travail ont toujours été difficiles, mais l'ambiance entre collègues est bonne et Lorraine aime son travail. Tout bascule quand la cousine du patron est nommée directrice de l'atelier. Elle oblige Lorraine à trop surveiller les employés, en allant jusqu'à chronométrer leurs pauses. Elle la rappelle constamment à l'ordre si elle ose chantonner ou rire un peu en travaillant. Elle lui retire certains de ses dossiers et, devant le patron, attribue à Lorraine ses propres erreurs. Quand Lorraine essaie de se défendre, on lui donne un bureau isolé des autres. La directrice manœuvre pour que Lorraine ne soit plus informée et pour qu'elle soit coupée des activités sociales de l'entreprise.

Des erreurs informatiques provoquées par la directrice sont imputées à Lorraine, que son patron en vient à prendre en grippe. Elle se sent négligée par lui et a de plus en plus de difficulté à accomplir la gestion courante des dossiers du personnel. Désespérée devant la dégradation de sa situation au travail

et de plus en plus écrasée par la surveillance excessive dont elle est l'objet, elle décide de quitter l'entreprise pour ne pas y laisser sa peau.

Harcèlement psychologique entre 2 collègues

Simon est un comptable qui cherche à être irréprochable en tout, ce qui ne plaît pas à tout le monde. À son arrivée dans un nouveau poste, il est offusqué de découvrir qu'un de ses collègues commet plusieurs irrégularités financières impliquant des sommes d'argent considérables. Craignant d'être dénoncé, celui-ci se met à menacer Simon, et même à falsifier son travail pour faire croire aux autres qu'il nage dans les mêmes eaux que lui. Il détruit des éléments de preuve manuscrits et électroniques qui auraient permis à Simon de se défendre, et répand la rumeur que celui-ci a des problèmes psychologiques qui le rendent imprévisible. Quand Simon l'apprend et lui demande de retirer ses paroles, il le ridiculise et lui répond par une boutade. Simon est déstabilisé. Il se tourne vers ses collègues, mais personne ne veut l'aider. Il est isolé et se sent totalement impuissant. Après plusieurs semaines d'absence, incapable de revenir travailler dans ce milieu, il demande d'être muté dans un autre établissement.

Harcèlement psychologique entre un groupe et une personne



Normand est un mécanicien industriel. Quelques collègues le trouvent trop conformiste et s'amuse à l'induire en erreur sur les lieux de son travail. Souvent, avec la complicité d'employés des autres ateliers, ils s'organisent pour que Normand ne se présente pas dans les bons locaux aux bons moments.

De nature timide, Normand ne sait ni comment réagir ni à qui se fier à l'usine. Ses présences injustifiées dans des départements où il n'a jamais été appelé ou aux réunions où il n'a pas été convoqué, de même que ses retards, ont fini par le détruire peu à peu. Il est constamment l'objet de sarcasmes. Sa réputation de ponctualité, de vigilance au travail et sa crédibilité sont durement touchées.

Normand décide donc de relater les faits à une personne en qui il a confiance. À la suggestion de cette personne, il rencontre son employeur à qui il fait part de tous ces petits faits qui, associés les uns aux autres, permettent d'expliquer bien des choses. L'employeur prend la situation très au sérieux. Il intervient rapidement pour faire cesser le harcèlement.

Harcèlement sexuel lors d'une fête de Noël

Chantal travaille comme serveuse dans un resto-pub de Montréal depuis bientôt 2 ans. À l'occasion de Noël, les propriétaires ont organisé une fête durant laquelle des activités étaient prévues, dont un échange de cadeaux à connotation érotique. Bien qu'en désaccord avec l'idée, Chantal a participé à l'échange et apporté un ensemble à fondue. Différents cadeaux ont été déballés, dont une paire de menottes que certains ont voulu utiliser pour s'amuser. Steve, l'un des patrons assis à la même table que Chantal, décide dans l'euphorie de lui passer les menottes. Chantal se retrouve alors les mains attachées derrière le dossier de sa chaise, et Steve baisse la fermeture éclair de son chandail. Elle lui dit immédiatement et fermement : « Steve, non ! » Elle tente de se défaire de son emprise, mais Steve la retient d'une main et, de l'autre, prend des glaçons qu'il introduit dans son soutien-gorge en touchant ses seins. Une collègue intervient alors et somme Steve de la détacher et d'arrêter. En état de choc, Chantal quitte précipitamment la soirée.

Au travail la semaine suivante, Steve tente de s'expliquer en disant qu'il avait trop bu et demande à Chantal de ne pas parler à sa conjointe de ce qui s'est passé. Chantal reste dégoûtée du comportement de son patron et se dit que demeurer à son emploi revient à banaliser ses gestes. Elle suffoque rien qu'à l'idée d'être supervisée dans son travail par son agresseur. Elle démissionne donc et porte plainte pour harcèlement psychologique à la Commission des normes du travail.

La conduite de cet employeur a été sanctionnée, et ce, même si l'incident s'est déroulé en dehors des heures de travail. L'employeur est obligé, en effet, de prendre des moyens raisonnables pour s'assurer qu'il n'y a pas de harcèlement dans son entreprise. Cela concerne aussi les activités sociales liées au travail, comme la fête de Noël.

Un seul épisode de conduite grave



Manon travaille comme vendeuse dans une bijouterie depuis un peu plus d'un an. Elle y côtoie 4 autres employées et leur patronne, Simone, qui est propriétaire de la bijouterie. Manon a toujours eu de bonnes relations avec elles, jusqu'à ce que surviennent quelques escarmouches avec sa collègue Lucie.

La situation s'est détériorée quand Manon a appris que Lucie parlait souvent dans son dos. Simone a tenté de diminuer les tensions entre les deux en les convoquant à une rencontre dès le lendemain matin. Pendant la réunion, chacune a été invitée à exposer son point de vue sur la situation. Quand est venu le tour de Lucie, elle a tenu des propos désobligeants envers Manon et a eu une attitude très agressive et provocante. Elle a accusé Manon d'avoir ruiné sa fin de semaine et lui a dit, en hurlant, qu'elle devrait démissionner pour le bien de toutes et de l'entreprise. Simone n'a eu aucune réaction et n'est intervenue d'aucune façon, laissant Lucie libre de dire tout ce qu'elle voulait et, de surcroît, sur un ton et d'une manière complètement inappropriés.

Pendant cette réunion, il ne fait aucun doute que Manon a été victime d'une charge verbale d'une violence absolument intolérable dans un milieu de travail. Simone avait l'obligation d'intervenir de manière proactive pour protéger l'intégrité et la dignité de Manon, mais elle ne l'a pas fait. Manon a dû prendre quelques jours de repos, car elle craignait de retourner au travail et d'avoir à affronter Lucie sans le soutien de sa supérieure ou d'un professionnel externe.

Harcèlement psychologique basé sur l'orientation sexuelle

Jean-Pierre fait partie d'une équipe de représentants commerciaux formée de cinq hommes et d'une femme travaillant au sein de l'entreprise ABC inc. La mise en marché de nouveaux produits a amené cette entreprise à recruter trois autres représentants commerciaux, dont Matys qui est l'un deux.

Au cours de sa première journée de travail, Matys, qui porte une boucle d'oreille sertie d'un petit diamant et des vêtements très tendance, croise Jean-Pierre à la pause-café. Ce dernier lui demande s'il portera un collier demain et, pourquoi pas, une jupe après-demain. Dans les jours qui suivent, Jean-Pierre lui dit clairement qu'il ne l'invitera pas au 5 à 7 du jeudi, car c'est une sortie entre « gars » seulement.

Quelques semaines après son entrée en fonction, Matys apprend au hasard d'une conversation avec une employée du Service du marketing qu'une entreprise importante ouvrira bientôt quelques succursales dans le territoire qu'il dessert et que la représentation a été confiée à Jean-Pierre. Son

supérieur admet qu'il n'a malheureusement pas eu le temps de lui en parler et finit par lui dire que, s'il a fait ce choix, c'est parce qu'il ne dégage pas suffisamment une image « combative », bref que son image ne passera pas.

Les semaines s'écoulent. À l'occasion d'une réunion des représentants commerciaux, Matys apprend devant tous ses collègues que c'est William, plutôt que lui, qui accompagnera Daniel dans un salon d'affaires qui se tiendra à New York. Tous savent que la vraie raison de ce changement est que Daniel a insisté pour ne pas voyager avec Matys, car il craignait d'être identifié comme un « gai ».

Avec le temps, les allusions et les attaques blessantes se sont multipliées de la part des collègues. Des employés d'autres services ont même commencé à l'éviter : toutes sortes de rumeurs courent maintenant à son sujet. Matys cherche désormais activement un autre emploi où son orientation sexuelle sera respectée.

Ce qui n'est pas du harcèlement psychologique au travail

Droit de gérance



Mathilde et Xavier sont réceptionnistes dans une clinique vétérinaire. Xavier compte quelques mois d'ancienneté de plus que Mathilde. Mais, il y a 2 mois, Mathilde a été promue chef d'équipe des réceptionnistes. Elle est désormais responsable de l'embauche, de l'évaluation et de la sanction de ces salariés, y compris Xavier.

Celui-ci a porté plainte à la Commission des normes du travail, prétendant que Mathilde le harcèle psychologiquement depuis un mois. Acceptant difficilement qu'elle ait été promue et n'ayant plus le cœur à l'ouvrage, il a été négligent dans l'exécution de ses tâches et est arrivé souvent en retard. Mathilde a donc dû le rappeler à l'ordre quelques fois, en vain. Après lui avoir demandé à maintes reprises de s'amender, elle a même dû le sanctionner en le suspendant sans salaire pour une journée.

L'attribution des tâches, leur évaluation et la décision de sanctionner un employé ne constituent pas du harcèlement psychologique. La gestion de la discipline, du rendement ou de l'absentéisme, l'application des sanctions et même le congédiement hypothétique de Xavier sont seulement, ici, l'exercice légitime du droit de gérance.

Conflits de travail

Claire et Louise travaillent dans la même équipe depuis plusieurs mois. Récemment, Claire a été nommée responsable d'un projet de construction d'un nouveau bâtiment. Louise n'accepte pas cette nomination. Son comportement a changé à l'égard de Claire et elle lui a laissé entendre que c'est elle qui aurait dû avoir cette responsabilité. Elle limite sa collaboration au projet et ne parle plus du tout à Claire. Les relations sont tendues entre les deux et il y a de sérieux problèmes de communication. La situation risque de dégénérer en harcèlement psychologique si rien n'est fait pour régler le conflit.

Stress lié au travail



Mathieu travaille comme analyste en informatique depuis plus de 5 ans dans la même entreprise. Son directeur lui propose d'être chef de département. Mathieu devra gérer une équipe, même s'il n'a pas d'expérience en gestion. Malgré cela, il accepte la promotion. Tout semble bien aller au début. Ce n'est qu'au bout d'un certain temps qu'il se met à douter de ses compétences et de ses aptitudes à motiver son personnel. Il a beaucoup de mal à gérer le stress lié à ses nouvelles responsabilités. Ce stress lui cause même des malaises

physiques et psychologiques : maux de tête, insomnie, angoisse. Son directeur le rencontre régulièrement pour faire le point et lui offrir son aide, s'il en a besoin. Il n'y a rien de menaçant ou d'humiliant dans ces interventions fréquentes, qui ont pour seul but de l'aider dans ses nouvelles responsabilités. Mais Mathieu ne les apprécie pas. Cette situation ne doit pas être confondue avec un cas de harcèlement psychologique.

Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles

Jean-Guy a plus de 50 ans et travaille dans une imprimerie. Depuis plusieurs mois, son employeur a commencé à introduire des ordinateurs pour réaliser plus efficacement le travail et pour augmenter la productivité. Les tâches ont donc été révisées. Ayant manifesté une forte résistance au changement, Jean-Guy a été l'un des derniers à suivre la formation. Maintenant, il n'a plus le choix. Il doit accomplir ses nouvelles tâches avec un ordinateur. Cette situation lui demande beaucoup d'efforts et de concentration, mais elle ne constitue pas du harcèlement.