

GUIDE POUR L'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE

de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes

Ce guide présente les différents éléments qui devraient être traités dans une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes. Il vise à soutenir les employeurs dans l'élaboration de la politique d'entreprise qu'ils doivent obligatoirement mettre en place et rendre disponible pour leur personnel, conformément à la *Loi sur les normes du travail* (ci-après « la Loi »). Pour ce faire, il contient des indications sur le contenu d'une politique ainsi que des suggestions quant aux bonnes pratiques qui pourraient être adoptées par l'employeur.

Ce guide accompagne un modèle de politique, qui est également accessible sur le site Web de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Ces documents constituent des outils de base pour que les employeurs puissent se doter d'une politique adaptée à leur réalité. Par exemple, une politique devrait être en concordance avec les façons de faire d'une entreprise et avec les autres politiques déjà en vigueur. Elle devrait aussi tenir compte notamment de la taille de l'entreprise, des moyens dont elle dispose et de la présence ou non de personnel syndiqué.

L'élaboration de la politique pourrait faire l'objet de consultations auprès des membres du personnel. Également, la politique devrait indiquer clairement les responsabilités de chacun pour assurer sa mise en œuvre.

SECTION 1

Objectifs de la politique

Dans cette section, l'employeur doit inscrire le nom de son entreprise dans le champ prévu à cet effet.

Les objectifs d'une politique précisent sa raison d'être, c'est-à-dire, notamment, affirmer l'engagement de l'employeur à prévenir et à faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel, y compris le harcèlement discriminatoire, au sein de son entreprise. La politique doit aussi établir les principes et les façons de traiter les plaintes ou les signalements. Elle pourrait aussi contenir les attentes à l'égard du personnel.

SECTION 2

Portée de la politique

La portée de la politique précise les personnes, les lieux ou les circonstances auxquels s'applique la politique.

Les dispositions de la *Loi* concernant le harcèlement psychologique ou sexuel au travail s'appliquent à toutes les personnes salariées syndiquées ou non syndiquées ainsi qu'aux cadres de tous les niveaux, y compris les cadres supérieurs et tous les dirigeants et dirigeantes ainsi que les membres du conseil d'administration, s'il y en a un.

La politique devrait s'appliquer à tous les lieux et contextes de travail, y compris le télétravail, soit aux lieux où le personnel accomplit ses tâches, de même qu'à tout endroit où les employés doivent se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : réunions, formations, déplacements, activités sociales organisées par l'employeur). Elle devrait aussi s'appliquer aux communications par tout moyen, technologique ou autre (ex. : médias sociaux, courriels, textos, affichage, lettres, etc.).

SECTION 3

Définition

Les différentes notions évoquées dans la politique devraient être décrites. La définition principale à prévoir est celle du harcèlement psychologique ou sexuel au travail. D'autres définitions pourraient être utiles selon la réalité de chaque entreprise.

La définition du harcèlement psychologique au travail est énoncée à l'article 81.18 de la *Loi* et se lit comme suit :

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

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

Ainsi, la politique devra porter sur le harcèlement psychologique, mais aussi inclure un volet visant les paroles, les actes ou les gestes à caractère sexuel.

De plus, cette définition inclut le harcèlement discriminatoire lié à l'un des motifs énoncés dans la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*, soit la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, 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.

Des exemples de comportements vexatoires qui pourraient être liés à du harcèlement psychologique ou sexuel peuvent être ajoutés à la politique pour illustrer la définition :

Comportements pouvant être liés à du harcèlement psychologique :

- Intimidation, cyberintimidation;
- Menaces, isolement;
- Propos ou gestes offensants ou diffamatoires à l'égard d'une personne ou de son travail;
- Violence verbale;
- Dénigrement.

Comportements pouvant être liés à du harcèlement sexuel :

- Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle, par exemple :
 - sollicitation insistante,
 - regards, contacts physiques,
 - insultes sexistes, propos grossiers,
 - propos, blagues, images à connotation sexuelle.

Une agression physique ou sexuelle constitue un motif de plainte pour harcèlement. Toutefois, comme il s'agit d'un acte criminel, la victime devrait aussi, si elle le veut, rapporter l'événement à la police.

SECTION 4

Énoncé de politique

La politique peut également contenir des exemples de ce qui ne constitue pas du harcèlement, par exemple un conflit interpersonnel, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal des droits de gérance (gestion de la présence au travail, organisation du travail, mesure disciplinaire, etc.).

Inscrire le nom de l'entreprise dans le champ approprié.

La politique de prévention et de traitement des plaintes constitue un levier pour mobiliser la direction et le personnel de l'organisation autour des objectifs. Les orientations de l'entreprise et les engagements de l'employeur doivent donc être clairement énoncés, par exemple :

- Aucune tolérance pour toute forme de harcèlement psychologique ou sexuel;
- Engagement de l'employeur à prendre les moyens raisonnables pour :
 - offrir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement afin de protéger la dignité des personnes ainsi que leur intégrité physique et psychologique,
 - diffuser la politique à l'ensemble du personnel en spécifiant les moyens qui seront pris :
 - ces moyens doivent faciliter l'accessibilité de la politique et peuvent varier d'une entreprise à l'autre selon sa taille, son organisation géographique, les moyens technologiques de communication en place, etc. (par exemple : afficher la politique dans un endroit facilement accessible, la remettre à chaque personne salariée, la diffuser dans le site intranet, etc.),
 - faire la promotion de certaines valeurs comme le respect entre individus,
 - prévenir ou, selon le cas, faire cesser les situations de harcèlement en :
 - mettant en place une procédure claire de traitement des plaintes et des signalements,
 - offrant le soutien adéquat aux personnes concernées par une situation de harcèlement,
 - agissant rapidement lorsque des situations sont portées à son attention;
- Faire un suivi de l'application de la politique afin d'évaluer l'atteinte des résultats et d'apporter des ajustements si nécessaire.

SECTION 5

Attentes envers le personnel

Cette section devrait préciser ce qui est attendu du personnel pour la prévention du harcèlement et l'application de la politique. Par exemple :

- contribuer au maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement;
- respecter les personnes dans le cadre de leur travail;
- participer aux mécanismes mis en place par l'employeur pour prévenir et faire cesser le harcèlement;
- signaler dès que possible toute situation liée à du harcèlement à l'une des personnes responsables désignées par l'employeur.

SECTION 6

Traitement des plaintes et des signalements

Cette section devrait préciser le processus à suivre pour tenter de régler des situations de harcèlement, signaler ces situations à l'employeur, déposer des plaintes et faire des interventions pour faire cesser le harcèlement. Il s'agit de décrire les actions à poser en précisant quand et comment le faire, auprès de qui, etc.

Par exemple, la politique peut décrire certaines étapes à franchir ou certains gestes à poser avant ou après la formulation d'une plainte ou d'un signalement. Elle peut prévoir que la plainte ou le signalement puisse être formulé verbalement ou encore par écrit. Pour une plainte ou un signalement écrit, la politique peut prévoir une forme particulière, comme une lettre ou un formulaire. Elle peut également prévoir la démarche que devraient suivre les témoins qui souhaitent signaler une situation de harcèlement.

L'employeur doit désigner une ou des personnes responsables pour recevoir les signalements ou les plaintes. Le nom et les coordonnées de cette ou ces personnes doivent être inscrits dans les champs appropriés de cette section. La crédibilité et l'indépendance de ces dernières doivent être établies à l'intérieur de l'entreprise pour que les personnes concernées puissent avoir confiance en elles et n'hésitent pas à s'adresser à elles ou à collaborer avec elles. Il est suggéré de choisir plus d'une personne responsable de recevoir les signalements ou les plaintes si la taille de l'entreprise le permet.

SECTION 7

Principes d'intervention

Inscrire le nom de l'entreprise dans le champ approprié. Inscrire le nom de l'employeur et apposer sa signature à la fin de cette section.

Les principes d'intervention sont les grandes orientations qui guideront les actions de l'employeur pour faire cesser une situation de harcèlement. Selon la nature de la situation, sa gravité et son stade d'évolution, l'employeur choisira le type d'intervention qui convient (par exemple la médiation ou l'enquête). La politique pourrait aussi préciser que le traitement requis par la situation sera appliqué dans les meilleurs délais.

Dans cette section, l'employeur précisera si, de façon générale, il recourt à des ressources internes ou externes pour réaliser des enquêtes ou diriger une médiation.

Dans le cas où les personnes salariées de l'entreprise sont syndiquées, l'employeur devrait prévoir des mesures particulières pour tenir compte de la ou des conventions collectives en vigueur.

Cette section peut présenter le type de mesures de soutien offertes aux personnes qui sont impliquées dans une situation de harcèlement.

S'il existe un programme d'aide au personnel, un rappel sur les services de soutien existants concernant le harcèlement au travail peut être effectué.

L'engagement de l'employeur quant à la confidentialité des renseignements relatifs à un signalement ou à une plainte est aussi recommandé, tout comme celui de ne tolérer aucun préjudice ni aucune représailles à l'égard de qui que ce soit dans le cadre de l'application de la politique.

Enfin, la politique devrait indiquer que la personne non syndiquée qui croit subir ou avoir subi du harcèlement psychologique ou sexuel en lien avec son travail peut aussi porter plainte en tout temps directement auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), et que le délai pour ce faire est de deux ans à compter de la dernière manifestation de harcèlement.

Complément d'information

L'employeur est responsable de la mise en œuvre de la politique et de sa mise à jour, au besoin. Selon la taille et la structure de l'entreprise, des précisions pourraient être ajoutées à la politique, notamment pour prévoir la répartition des rôles et responsabilités des différents acteurs (conseil d'administration, gestionnaires, chefs d'équipe, direction générale des ressources humaines, syndicats, autres associations, etc.) lorsqu'ils sont présents dans l'entreprise.

Exemples de rôles et responsabilités

Gestionnaires ou chefs d'équipe

- Sensibiliser les personnes salariées quant à la responsabilité de chacun dans le maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement;
- Détecter les facteurs de risque, avec la collaboration du personnel de l'unité de travail;
- Décider des mesures à prendre pour éviter que les situations à risque repérées dans leur unité de travail ne conduisent au harcèlement ou recommander de telles mesures, et en exercer le suivi;
- Intervenir de façon informelle pour régler des situations à risque;
- Décider des mesures qui seront prises à la suite d'une intervention, y compris des mesures disciplinaires, ou recommander de telles mesures.

Personne responsable de l'application de la politique

- Recevoir les plaintes ou les signalements au nom de l'employeur;
- Informer le personnel sur la politique de l'entreprise;
- Agir à titre de responsable de la prévention du harcèlement et sensibiliser le personnel à propos de sa responsabilité individuelle quant au maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement;
- Informer les personnes concernées de leurs droits et des organismes et ressources pouvant les soutenir;
- Décider, à la suite d'une plainte ou d'un signalement, des interventions à réaliser, ou recommander de telles interventions;
- Désigner la personne qui intervient comme médiatrice ou enquêteuse.

Direction ou personne responsable des ressources humaines

- Conseiller et former le personnel sur la prévention du harcèlement au travail et l'application de la politique **ou** (au choix de l'employeur lors de la rédaction de la politique) veiller à ce que les gestionnaires reçoivent une formation sur ces aspects;
- Former les personnes qui agissent comme médiatrices ou enquêteuses **ou** (au choix de l'employeur lors de la rédaction de la politique) veiller à ce que ces personnes reçoivent une formation;
- Gérer le programme d'aide au personnel (lorsque présent dans l'entreprise) et assurer l'arrimage avec l'application de la politique;
- Consulter des ressources spécialisées pour du soutien;
- Conseiller la direction et les gestionnaires en matière disciplinaire.

Syndicats ou associations représentant le personnel

- Contribuer à prévenir et à faire cesser le harcèlement, en concertation avec l'employeur;
- Participer aux mécanismes de concertation (comité de prévention du harcèlement, comité sur la qualité de vie au travail, comité de relations professionnelles, comité de santé et de sécurité du travail, etc.);
- Signaler dès que possible toute situation liée à du harcèlement à l'une des personnes responsables désignées par l'employeur;
- Soutenir et défendre les parties.

Pour obtenir plus de précisions sur le harcèlement psychologique ou sexuel, consultez le cnesst.gouv.qc.ca.

DC200-998-3 (2022-01)

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2022

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2022

ISBN 978-2-550-90962-0 (PDF)



Pour nous joindre
cnesst.gouv.qc.ca
1 844 838-0808