



POLITIQUE DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL AU TRAVAIL

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

En juin 2018, des modifications ont été apportées aux dispositions de la LNT en matière de harcèlement psychologique et sexuel. C'est ainsi que **depuis le 1er janvier 2019, tous les employeurs sont dans l'obligation d'adopter, de mettre en place et de rendre disponible à leur personnel une politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel (ci-après «politique ») et de traitement des plaintes.**

Ce document décrit les éléments qui doivent être précisés dans la politique ainsi que des notions qui favorisent une meilleure compréhension de cet enjeu. Il se veut un outil de base, pouvant être adapté à la réalité et aux caractéristiques particulières de chaque entreprise ou organisme.

DÉFINITION

La politique doit présenter une définition du harcèlement psychologique et sexuel qui tienne compte de la récente inclusion, dans la LNT, des conduites de harcèlement à caractère sexuel :



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

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

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié¹.



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

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

2. Un caractère répétitif : Il se mesure par une analyse globale de la situation. En effet, des situations peuvent sembler anecdotiques lorsqu'elles sont observées de manière isolée, mais constituer du harcèlement lorsque considérées dans leur ensemble. C'est alors leur effet cumulatif qui est pris en compte.

Cela dit, la loi reconnaît qu'une seule conduite vexatoire peut constituer du harcèlement psychologique si elle produit un effet nocif continu (dans le temps) sur la personne qui en est victime.

3. Un caractère hostile ou non désiré : Il s'évalue lorsque des comportements, des paroles ou des gestes sont objectivement perçus comme étant malsains, menaçants ou défavorables envers la personne qui les subit. Peu importe les motivations ou les intentions de la personne qui les commet, les faits reprochés doivent être perçus comme étant non désirés et ce, que la victime les refuse de manière explicite (ex. verbalement ou par écrit) ou implicite (ex. par son langage corporel).

¹ - Article 81.18 de la Loi sur les normes du travail.

4. Une atteinte à la dignité ou l'intégrité physique ou psychologique : Elle survient lorsque les attributs, les droits et les libertés intrinsèques d'une personne² sont marginalisés, mis de côté et dévalorisés, tant sur le plan personnel que professionnel, au point de détériorer sa santé physique et/ou psychologique.

5. Un milieu de travail néfaste : Il se reconnaît lorsque s'installe, suite à une situation de harcèlement, un climat de travail nuisible et dommageable pour la

personne qui subit du harcèlement au point de nuire à la réalisation des objectifs liés à son contrat de travail de manière saine et sécuritaire.

On ne pourrait exiger qu'une personne salariée victime de harcèlement psychologique et sexuel renonce à son droit d'y travailler. Bien au contraire, « *l'objectif de la L.N.T. est d'assainir le milieu de travail et non pas d'éliminer le problème par l'exclusion de la victime*³ ».

Comportements qui peuvent être liés à du harcèlement psychologique et sexuel :

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

² - Au sens de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne.

³ - *Syndicat des agents de la paix en services correctionnels c. Saintonge*, 2009 QCCS 5097 au paragraphe 14.

CONSÉQUENCES DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL

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

Ce phénomène constitue un fléau au Québec : en 2017, 4669 plaintes de harcèlement psychologique et sexuel ont été déposées auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), soit 269 plaintes de plus qu'en 2016⁴.

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

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

Pour l'employeur, la survenance de situations de harcèlement psychologique et sexuel peut engendrer des conséquences qui risquent de s'aggraver avec le temps si aucun moyen n'est utilisé pour y mettre fin. Elles peuvent donc créer:

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

⁴ - Source : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (2018).

Comportements qui ne constituent pas du harcèlement psychologique et sexuel :

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

▶ **L'exercice des droits de gestion** fait référence à la responsabilité du gestionnaire de diriger ses employés. Ainsi, toute décision prise en conformité avec les exigences de l'emploi, dont celles portant l'évaluation du rendement, l'organisation du travail ou l'imposition de mesures disciplinaires, ne constitue pas, en soi, du harcèlement psychologique, à moins qu'elle soit abusive, discriminatoire ou manifestement non fondée.

▶ **Les rapports sociaux et situations difficiles**, le manque de civilité, les inconduites passagères tout comme les conflits inhérents aux relations de travail ne peuvent être considérés comme étant des conduites assimilables au harcèlement psychologique et sexuel si elles ne répondent pas aux critères de la définition de la LNT.

DROITS DES PERSONNES SALARIÉES

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

- La politique s'applique à tous les membres du personnel, incluant les cadres et dirigeants. Elle s'intéresse aussi par la force des choses aux actes et comportements de la clientèle (dont les locataires), des bénévoles et des tierces personnes qui fréquentent les lieux ou font affaire avec l'organisme.
- Le « milieu de travail » doit être interprété de façon large pour inclure tout lieu physique où le personnel exerce habituellement ses tâches ou tout autre endroit où il est appelé à interagir dans un contexte de relations de travail (ex. réunions et formations à l'extérieur, déplacements, activités sociales, etc.).

L'omniprésence des médias sociaux et des nouvelles technologies rend la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle plus étroite. Cette nouvelle réalité oblige les employeurs à plus de vigilance. Si, en principe, un employeur ne doit pas se mêler des relations privées de son personnel, il peut toutefois être appelé à intervenir lorsqu'une situation de cyberharcèlement est portée à sa connaissance, si elle porte atteinte au droit d'une personne salariée d'évoluer dans un milieu de travail exempt de harcèlement, la notion de « milieu de travail » étant ici entendu au sens large.

OBLIGATIONS DES EMPLOYEURS

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

- Prévenir le harcèlement psychologique et sexuel;
- Faire cesser les situations de harcèlement psychologique et sexuel;
- Traiter les plaintes de harcèlement psychologique et sexuel.

- PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL -

Rédigée et adoptée par l'employeur⁵, la politique doit affirmer son intransigeance à l'égard des comportements assimilables au harcèlement psychologique et sexuel. En effet, l'employeur doit prendre les devants afin d'éviter qu'une telle situation ne se produise. Concrètement, il ne doit pas attendre qu'une situation dégénère ou qu'une plainte formelle soit déposée pour intervenir ou imposer des mesures correctives.

La politique doit être accessible et diffusée à tous les membres du personnel et ses clauses doivent faire l'objet de rappels réguliers (ex. sessions de formation sur le sujet, notes de communication à l'interne, code d'éthique affiché dans les aires communes, etc.).

Pour s'assurer de l'efficacité de l'application de la politique en place, il est recommandé que l'employeur en révise périodiquement les clauses afin d'y apporter les ajustements requis.

- FAIRE CESSER LES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL -

La politique doit indiquer l'engagement de l'employeur à intervenir dès qu'une situation assimilable à du harcèlement psychologique et sexuel est portée à sa connaissance.

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

⁵ - Par le conseil d'administration de l'organisme ou par l'instance ou la personne ayant été mandatée à cette fin.

- TRAITER LES PLAINTES DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL -

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

On devrait également y indiquer le nom de la personne ou de l'instance désignée au sein de l'organisme pour recevoir les plaintes et qui sera éventuellement responsable de recueillir les témoignages de la présumée victime, de la personne présumée en faute ainsi que des témoins, s'il en est.

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

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

Une fois la plainte déposée, il importe que l'employeur respecte le processus prévu dans sa politique et procède à son traitement d'une manière diligente. Il lui faudra aussi évaluer si des mesures provisoires devront être mises en place en attendant la fin du processus, de façon à assurer son bon déroulement et protéger les parties. Il pourrait par exemple s'avérer approprié de séparer physiquement les protagonistes, afin qu'ils n'aient pas à interagir dans le cadre de leurs prestations de travail.

Traiter la plainte de manière diligente ne veut pas dire, toutefois, que le processus doit être expéditif ou moins rigoureux. Au contraire, toutes les plaintes doivent être prises au sérieux et faire l'objet d'un traitement équitable. Cette équité vaut autant pour la partie plaignante que celle qui est mise en cause. L'enquête, qui suivra inévitablement le dépôt de la plainte, devra respecter les droits de toutes et chacune et leur permettre de donner leur version des faits. L'employeur doit également garantir la confidentialité du processus.

La politique peut prévoir différentes options quant au traitement de la plainte. Le processus peut être plus ou moins formel, selon la situation et les attentes des parties. Si la politique prévoit la possibilité d'une médiation, il faut que chaque partie y consente librement et sans contrainte. La politique peut également permettre la possibilité de faire appel à une ressource externe impartiale pour mener le processus d'enquête. En bout de ligne, ce sera néanmoins à l'employeur à prendre les décisions appropriées.

- AUTRES RECOURS -

Si malgré ses démarches auprès de l'employeur, la personne salariée croit toujours faire l'objet de harcèlement psychologique ou sexuel, elle peut déposer une plainte formelle auprès de la CNESST afin de dénoncer sa situation et obtenir, le cas échéant, les remèdes appropriés.

Dans un tel cas, la CNESST procédera à une enquête durant laquelle la victime et l'employeur seront rencontrés afin d'obtenir respectivement leurs versions des faits. La CNESST pourra décider de convoquer les parties à une médiation afin de favoriser un règlement de la situation à l'amiable. Si aucun règlement n'intervient, elle pourra référer la plainte au Tribunal administratif du travail (TAT) qui tranchera le litige et ordonnera les mesures qu'il jugera appropriées.

Conformément aux récentes modifications à la LNT, le délai pour déposer une plainte est passé de 90 jours à deux ans suivant la dernière manifestation d'une conduite qui constituerait du harcèlement psychologique et sexuel.

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

CONCLUSION

Les obligations des employeurs sont claires : ils doivent veiller au bien-être et à la sécurité des membres de leur personnel et respecter leur dignité et leur intégrité psychologique et physique. Étant responsables de l'organisation du milieu de travail, c'est à eux de faire en sorte que les exigences que leur confère la loi en matière de harcèlement soient respectées.

Il est donc primordial que la politique démontre l'engagement clair et continu des employeurs d'offrir à leur personnel un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et sexuel en précisant clairement les moyens mis en place pour y parvenir.

Dans les faits, seules l'élaboration et la mise en œuvre d'une procédure efficace, connue de tous et adaptée à la réalité de chaque organisation, permettront de prévenir mais également d'exposer les cas de harcèlement et de régler chaque situation rapidement et de façon objective.

Dans des entreprises ou organismes qui partagent des valeurs d'égalité et de respect comme le sont les OSBL d'habitation, l'on peut être enclin à penser que des conduites portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité des personnes ne se produiront jamais, ou rarement.

Un des objectifs visés par l'adoption et la mise en œuvre d'une politique est justement de diminuer le risque que cela se produise. De plus, cette étape offre l'opportunité aux organismes non seulement de réaffirmer leurs valeurs, mais également de s'interroger sur la conformité de leurs pratiques. Il en sera de même à chaque fois que la politique fera l'objet d'une révision.

Pour qu'elle soit mise en œuvre et appliquée de manière efficace, on ne saurait trop insister sur l'importance de sa diffusion auprès de toutes les personnes intéressées et de sa bonne compréhension. Cela peut se faire par l'organisation de séances d'information, la diffusion régulière de capsules et de rappels, la pose d'affiches, etc. Les membres du personnel devraient être invités à la relire annuellement et à confirmer par écrit en avoir alors pris connaissance.

Pour faciliter la compréhension de la politique, il est recommandé d'inclure quelques exemples, en précisant qu'ils ne sont évidemment pas exhaustifs et que chaque situation qui sera portée à l'attention de l'employeur sera analysée au mérite, et non par comparaison avec ces exemples. L'on suggère également d'éviter une rédaction trop lourde ou trop technique. L'objectif est que les personnes salariées comprennent les exigences de l'employeur et connaissent leurs droits et obligations, ceux de l'employeur et les recours qui sont à leur disposition.

L'application d'une politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel n'est efficace que dans la mesure où l'employeur accroît une vigilance lui permettant de détecter toute détérioration du climat de travail ou du rendement du personnel. Quant aux personnes salariées, ces nouvelles mesures leur permettront d'être mieux informées sur les conduites reconnues comme étant inacceptables en milieu de travail et sur la façon de les dénoncer.

En somme, les récentes modifications apportées à la LNT démontrent que tout le monde a avantage à bien connaître ses droits et ses obligations pour assurer un environnement de travail exempt de harcèlement psychologique et sexuel.

SOUTIEN AUX ORGANISMES

Dans le cadre d'un projet soutenu financièrement par la CNESST, le RQOH offre aux organismes sans but lucratif d'habitation et à leurs fédérations, tout au long de l'année 2019, des formations et du soutien pour la rédaction, la mise en œuvre et la diffusion de leurs politiques de prévention du harcèlement psychologique et sexuel au travail. Des conseils leur sont également offerts quant à la gestion des situations problématiques qu'ils peuvent rencontrer, que ce soit dans la mise en œuvre de la politique ou le traitement d'une plainte dont ils pourraient avoir à disposer. N'hésitez pas à recourir à cette aide : il suffit d'en faire la demande à votre fédération régionale ou directement au RQOH.



Notez qu'un modèle de rédaction d'une politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel ainsi qu'un guide décrivant les éléments qu'elle devrait contenir sont disponibles sur le site internet de la CNESST.



TÉLÉCHARGEZ LE DOCUMENT SUR
cnesst.gouv.qc.ca