

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 cette problématique. Il se veut être un outil de base, pouvant être adapté à la réalité et aux caractéristiques particulières de chaque entreprise.

DÉFINITION

La politique doit présenter une définition du harcèlement psychologique et sexuel qui tienne compte de la récente inclusion, au sens de 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 des 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. La conduite vexatoire : Elle se manifeste par une action, ou par l'omission d'une action, qui humilie, offense, blesse ou afflige une personne. Pour 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. Le 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.

Toutefois, la LNT 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. Le 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. L'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. Le milieu de travail néfaste : Il se reconnaît lorsque s'installe, suite à des situations 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 faire, lui attribuer des fautes professionnelles qu'elle n'a pas commises, la maintenir dans une situation d'infériorité par rapport à ses collègues de travail ;
- ▶ **Menacer, agresser la personne** : hurler sur elle, la bousculer, la frapper, endommager ses biens, toucher ou effleurer des parties intimes de son corps, lui tenir des propos grossiers ou des blagues sexistes, lui montrer ou lui transmettre des images à connotation sexuelle (par tout moyen technologique).

² - En vertu 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 (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 fin⁵. Elles peuvent donc créer:

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

⁵ - Source : Ibid.

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 doivent continuer à se prévaloir de leur droit de gestion et de direction, dont les conduites doivent être dissociées du harcèlement psychologique et sexuel.

▶ **L'exercice 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 le rendement, l'organisation du travail ou les mesures disciplinaires, ne peut faire l'objet d'une plainte de harcèlement psychologique et sexuel, à moins qu'elle soit considérée comme abusive, discriminatoire ou 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. En effet, la conduite entre deux parties en situation conflictuelle est centrée sur l'objet du même litige à résoudre, alors que dans le cadre d'une situation de harcèlement psychologique et sexuel, une des deux parties dirige sa conduite vers l'autre de manière répétitive et hostile, au point de mettre en cause sa dignité ou son intégrité.

DROITS DES TRAVAILLEURS

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

- Tous les membres du personnel (incluant l'employeur) ainsi que la clientèle ou les tierces personnes qui fréquentent ou font affaire avec l'entreprise.
- Le « milieu de travail » est reconnu comme tout lieu physique où le personnel exerce habituellement ses tâches ou tout autre endroit où il est appelé à travailler (ex. réunions, formations, déplacements, activités sociales, etc.).

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

OBLIGATIONS DES EMPLOYEURS

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

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

- PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL -

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

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

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

- FAIRE CESSER LES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL -

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

La politique peut préciser la personne désignée au sein de l'entreprise pour accueillir et recueillir le témoignage de tous les faits de la part de la présumée victime, de la personne présumée en faute ainsi que des témoins, le cas échéant.

La personne désignée par l'employeur pour procéder à l'enquête doit posséder des habiletés aux 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.

- TRAITER LES PLAINTES DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL -

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

Pour faire cesser une situation de harcèlement psychologique et sexuel 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.

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.

Si malgré ses démarches auprès de l'employeur, la personne salariée croit toujours faire l'objet de harcèlement psychologique et sexuel, elle peut déposer une plainte formelle auprès de la 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 après avoir conclu à l'existence d'une situation de harcèlement psychologique et sexuel ou au non-respect de l'employeur face à son obligation de « *prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser*⁶ ». ».

⁶ - Article 81.19 de la Loi sur les normes du travail.

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

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

CONCLUSION

La LNT est claire : les employeurs ont l'obligation d'offrir à leurs employés des conditions de travail justes et raisonnables et de veiller à leur bien-être, à leur sécurité et au respect de leur dignité et de leur intégrité psychologique et physique. En effet, ayant la responsabilité de l'organisation du milieu de travail, ils ont la capacité d'exercer l'autorité nécessaire pour s'assurer que ces exigences sont respectées.

Il est donc primordial que la politique démontre l'engagement clair et continu des employeurs d'offrir à leur personnel 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 activité, permettront de prévenir mais également d'exposer les cas de harcèlement et de régler chaque situation rapidement et de façon objective.

Notons que la reconnaissance formelle du harcèlement sexuel dans la définition du harcèlement psychologique constitue une opportunité pour les employeurs de réaffirmer leurs valeurs d'égalité et de respect, mais également de s'interroger sur la conformité des pratiques existantes au sein de leur entreprise.

Les employeurs peuvent informer leur personnel des clauses de la politique de différentes façons, notamment en organisant des séances d'information réunissant tous les membres du personnel, en leur envoyant une note de service ou un courriel ou en leur remettant un dépliant informatif, ou encore en affichant un avis (ex. sous forme de code d'éthique) dans les aires communes.

Les politiques sont rédigées dans le but d'être appliquées. Ainsi, la politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel doit tenir compte du milieu de travail, de sa taille, de sa structure et de l'environnement particulier qu'elle vise à protéger.

Une politique bien rédigée pourrait être parsemée d'exemples et d'explications de façon à ce que tout le monde se sente concerné. Il est préférable d'éviter une rédaction lourdement structurée ou remplie de détails techniques qui pourrait en rendre sa compréhension et son application difficiles pour les membres du personnel.

L'application d'une politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel n'est efficace que dans la mesure où l'employeur accroit une vigilance lui permette 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 EMPLOYEURS DU SECTEUR DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE

La CNESST a récemment octroyé au Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH) du financement dans le cadre de son nouveau « Programme d'aide au respect des normes touchant le harcèlement au travail » afin de :

- Soutenir les organismes à combler leur déficit d'informations sur l'application des normes du travail et sur leurs responsabilités en matière de harcèlement psychologique et sexuel;
- Mobiliser les ressources de son réseau pour offrir un soutien étendu et prolongé aux personnes administratrices et gestionnaires qui représentent l'employeur (l'organisme) auprès des membres du personnel.

Durant toute la durée du projet qui se déroulera tout au long de 2019, la démarche ainsi que les outils développés par le RQOH pourront être adaptés et utilisés par ses partenaires du secteur de l'économie sociale et de l'action communautaire.



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 désormais disponibles sur le site internet de la CNESST.



TÉLÉCHARGEZ LE DOCUMENT SUR
cnesst.gouv.qc.ca