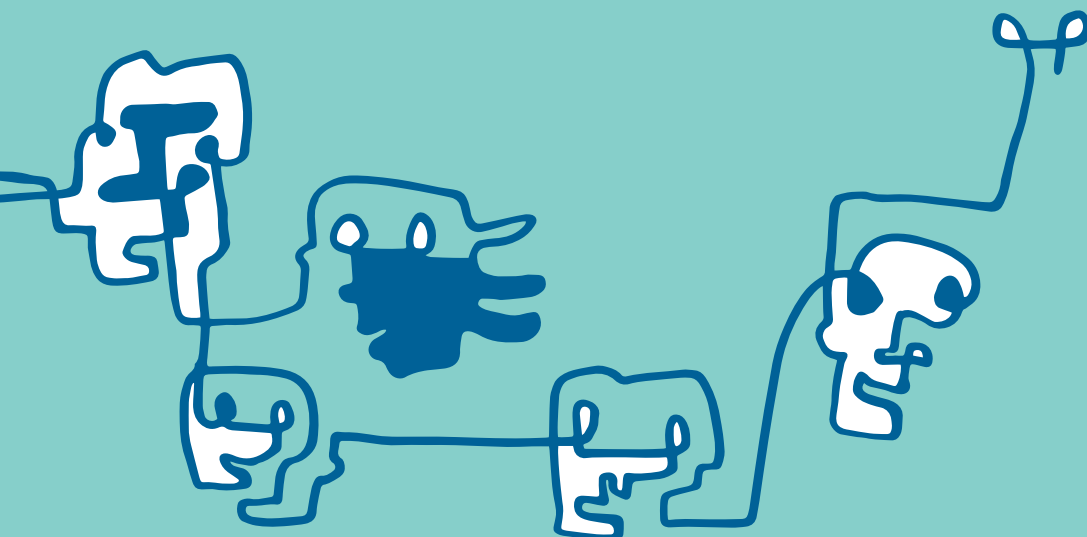


**Pour un milieu
de travail sain et
exempt de violence
et de harcèlement**

POLITIQUE TYPE
de prévention
de la violence et du
harcèlement au travail

TABLE DES MATIÈRES

4	1. LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE
	2. LES DÉFINITIONS
8	3. LA CIVILITÉ
	4. LE CADRE D'APPLICATION
9	5. LE CHAMP D'APPLICATION
	6. LES ENGAGEMENTS ET LES RESPONSABILITÉS
10	7. LE COMITÉ DE PRÉVENTION DE LA VIOLENCE ET DU HARCÈLEMENT AU TRAVAIL
11	8. LES MOYENS D'ACTION
12	9. LE TRAITEMENT DES PLAINTES
14	10. L'ADOPTION ET LA RÉVISION DE LA POLITIQUE



Ce document contient les éléments qui devraient faire partie d'une politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail.

La politique a été conçue de manière à ce que vous puissiez la proposer à votre employeur et à ce qu'elle puisse être adaptée aux réalités de votre milieu.

Elle est accompagnée d'un guide de prévention complet, qui reprend les différentes sections de la politique pour les traiter plus en profondeur afin d'en permettre une meilleure compréhension. Dans certains cas, le guide fait référence à des documents qui traitent de sujets plus précis. Vous pouvez donc le consulter pour en savoir davantage sur le sujet.

PRÉAMBULE

Cette politique type est fondée sur des valeurs syndicales de respect, d'équité et de protection de l'intégrité physique et psychologique. La prévention et les approches alternatives de gestion des différends en sont la trame de fond. Elle a comme objectif de sensibiliser aux facteurs pouvant porter atteinte à la dignité humaine et à l'intégrité physique et psychologique. Le traitement des plaintes est basé, comme indiqué, sur une approche de gestion des différends.



1. Les objectifs de la politique

La présente politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail vise à ce que toutes les personnes puissent bénéficier d'un milieu de travail exempt de violence et de harcèlement. Le but premier de cette politique n'est pas de punir, mais de prévenir et de traiter.

Pour ce faire, elle poursuit les objectifs suivants :

- assurer un milieu de travail qui favorise l'intégrité physique et psychologique des personnes ainsi que la sauvegarde de leur dignité;
- promouvoir des relations égalitaires, saines et harmonieuses;
- favoriser une culture de respect et de civilité;
- contribuer à la sensibilisation, à l'information et à la formation du milieu pour prévenir les situations de violence et de harcèlement au travail;
- élaborer des mécanismes d'intervention pour prévenir et pour faire cesser ces situations;
- établir des mécanismes d'aide et de soutien.



2. Les définitions

VIOLENCE AU TRAVAIL

DÉFINITION

Il y a violence au travail quand un individu ou plusieurs individus, par des comportements (attitudes, gestes, ou paroles), portent atteinte de manière intentionnelle ou non intentionnelle à la sécurité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'un autre individu ou groupe d'individus.

EXEMPLES¹

Prendre une personne à la gorge, donner un coup de poing, un coup de pied, pousser quelqu'un, lancer des objets de toutes sortes, dire des paroles blessantes ou des insultes, faire des menaces, briser un équipement de travail en donnant un coup de pied, etc.

1. Les exemples présentés dans ce document ne sont pas exhaustifs. Lors du traitement des plaintes, ne vous limitez pas à ceux-ci. Référez-vous au *Guide de prévention de la violence et du harcèlement au travail* pour plus d'information.

L'expression de la colère n'est pas synonyme de violence. Il s'agit d'une émotion dont l'expression peut être teintée d'agressivité. L'agressivité et la colère deviennent de la violence lorsqu'elles sont exercées dans l'objectif de contraindre ou de dominer l'autre.

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE²

DÉFINITION

Le harcèlement psychologique est 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.

EXEMPLES

Empêcher une personne de s'exprimer, l'isoler, la déstabiliser, la déconsidérer, la discréditer ou la menacer.

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

EXEMPLE D'UNE SEULE CONDUITE GRAVE

Durant une réunion d'équipe, Suzanne s'en prend à Michèle, sa collègue de travail, en critiquant son travail devant tous ses collègues dans des termes méprisants et en mettant en doute ses compétences. La supérieure immédiate présente à la réunion n'intervient en aucun moment.

Le *mobbing*, une autre forme de harcèlement psychologique, définit l'enchaînement sur une assez longue période de propos et d'agissements hostiles, exprimés ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une tierce personne, qui hérite du rôle de bouc émissaire, et qui, parce qu'elle est différente, est l'objet de persécution.

2. Nous reproduisons la définition contenue dans la Loi sur les normes du travail modifiée en juin 2018.

Harcèlement discriminatoire

DÉFINITION

Une conduite se manifestant, entre autres, par des paroles ou des gestes répétés et non désirés, à caractère vexatoire ou méprisant 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 en raison de l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec³.

La race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge — sauf dans la mesure prévue par la loi —, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, sont les motifs énumérés à l'article 10 de la Charte.

EXEMPLES

Caricatures, blagues, insinuations tendancieuses, commentaires humiliants, insultes, isolement, omissions blessantes, attitudes méprisantes, vandalisme de biens que possède la victime ou de lieux mis à sa disposition, voies de fait ou autres agressions.

Violence et harcèlement à caractère sexuel

DÉFINITION

Une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle non désirés, généralement répétés, 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. Un seul acte grave peut aussi constituer du harcèlement sexuel.

3. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec. Politique visant à contrer le harcèlement discriminatoire au travail, [En ligne], 2004, [www.cdpdj.qc.ca/Publications/politique_harcèlement_discriminatoire.pdf] (Consulté le 29 novembre 2018).

EXEMPLES

Manifestations non verbales

Regards, sifflements, affichage de matériel pornographique, courriels ou textos à caractère sexuel.

Manifestations verbales

Blagues sexistes ou à caractère sexuel, remarques sur le physique, propositions, sollicitations de faveurs sexuelles.

Manifestations physiques

Frôlements, attouchements, gestes à caractère sexuel.

Dans le cas d'un seul acte grave

Baisers à caractère sexuel, attouchements sexuels (parties génitales, seins, fesses), tentative de viol, viol.

Abus de pouvoir ou d'autorité

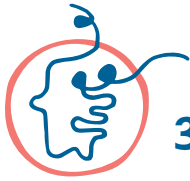
DÉFINITION

L'abus d'autorité est une forme de harcèlement et se produit lorsqu'une personne exerce de façon indue l'autorité ou le pouvoir inhérent à son poste dans le dessein de compromettre l'emploi d'une personne, de nuire à son rendement au travail, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de toute autre façon dans sa carrière. Il comprend l'intimidation, la menace, le chantage et la coercition.

EXEMPLES

Contrôler de façon excessive une personne, la traiter de façon inéquitable, la désinformer, refuser de l'aider, mettre en doute ses compétences, la placer volontairement en situation d'échec, laisser planer des reproches sans fondements.





3. La civilité

Dans le milieu de travail, toutes et tous ont la responsabilité de faire preuve de civilité afin d'entretenir un climat de travail sain. La civilité fait référence à un ensemble de règles de conduite assurant le respect et permettant de pouvoir vivre en communauté. Les manifestations d'incivilité doivent être prises au sérieux, car elles ont un impact néfaste sur le climat de travail. De plus, l'incivilité est souvent une composante d'un conflit qui dégénère et qui peut aboutir au harcèlement psychologique si rien n'est fait pour gérer ces situations. L'incivilité se définit ainsi : *des traitements interpersonnels négatifs à faible intensité où l'intention de nuire est ambiguë (l'intention de nuire par l'acteur n'est pas claire) et qui vont à l'encontre des normes de respect mutuel en milieu de travail. Les comportements d'incivilité réfèrent à des comportements impolis, grossiers, discourtois et font preuve d'un manque de considération pour autrui*⁴.

EXEMPLES D'INCIVILITÉ

Ne pas faire les salutations d'usage, utiliser un ton de voix impatient, poser des gestes brusques, utiliser un langage grossier ou impoli, adopter une attitude négative, commérer ou médire, faire des remarques désobligeantes, utiliser un ton condescendant.



4. Le cadre d'application

La présente politique s'appuie en particulier sur les dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, de la Loi canadienne sur les droits de la personne, de la Loi sur les normes du travail, de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles et des conventions collectives de travail.

D'autres lois peuvent également être invoquées dans des situations de violence et de harcèlement et ouvrir la porte à d'autres recours, notamment à des plaintes en vertu du Code criminel, à des poursuites en vertu du Code civil ou à des requêtes en vertu de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

4. ANDERSSON, L.M., et C.M. PEARSON. «Tit for Tat? The Spiraling effect of incivility in the workplace», *Academy of Management Review*, 24, 1999, p. 452-471.



5. Le champ d'application

La politique s'applique à tout le personnel de l'organisation, hommes et femmes, travailleuses et travailleurs syndiqués et non syndiqués. Elle touche la relation entre cadres et travailleuses et travailleurs, entre collègues de travail et entre personnel et clientèle. Elle s'applique également aux sous-traitants, fournisseurs, usagères, usagers, visiteuses, visiteurs, et autres.

Elle s'applique dans le cadre du travail ou de toute activité reliée à l'emploi, quelle que soit la nature du lien entre la personne qui adopte un comportement de violence ou de harcèlement et la victime. Elle s'applique à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise ou de l'établissement, tant qu'il s'agit d'activités liées au travail.



6. Les engagements et les responsabilités

La responsabilité de l'application de la présente politique relève de l'employeur.

L'employeur désavoue toute forme de violence et de harcèlement, parce qu'ils constituent une entrave aux droits à l'égalité, à la dignité et à des conditions de travail justes et raisonnables. Il reconnaît aux travailleuses et travailleurs le droit d'être protégés, aidés et défendus par les mécanismes de recours appropriés.

Les situations de violence et de harcèlement au travail sont traitées en toute impartialité, équité et confidentialité, et les personnes plaignantes ne doivent subir ni préjudice, ni représailles.

Tous les groupes concernés par la politique (gestionnaires, syndicats ou autres) doivent, dans leurs interventions respectives, informer leurs pairs ou leurs membres du contenu de la politique et participer aux activités de sensibilisation aux situations de violence et de harcèlement et à leur prévention.

Toutes et tous ont le droit d'être protégés contre les pratiques de violence et de harcèlement, mais ils ont aussi l'obligation de ne pas en exercer. En ce sens, tout le personnel a des responsabilités individuelles et collectives, soit celles de ne pas agresser, intimider, nuire, harceler ou violenter quiconque. De plus, il est du devoir de chacune et chacun de faire preuve de civilité dans ses relations avec autrui.

En matière de violence et de harcèlement, le silence n'est pas la position de la neutralité. Au contraire, le silence est le carburant de la violence. Témoins de situations malsaines, nous avons aussi la responsabilité de contribuer au rétablissement de conditions de travail favorables au bien-être et à la collaboration, que ce soit en apportant du soutien aux victimes ou en signalant ces situations. Tout être humain a droit à la dignité, à son intégrité physique et psychologique et à sa santé.



7. Le comité de prévention de la violence et du harcèlement au travail

COMPOSITION ET NOMINATION

Le comité de prévention de la violence et du harcèlement au travail est formé de représentantes et représentants de l'employeur, de chaque syndicat, regroupement ou association de personnes en lien avec l'organisation et qui veulent participer à l'élaboration et à l'application de cette politique. Ce comité est connu de toutes et tous et il s'assure d'une représentation équitable entre les hommes et les femmes.

Dans le cas d'un milieu de travail où le personnel est peu nombreux, un comité déjà existant peut accomplir ce rôle (comité de relations de travail, comité de santé et de sécurité du travail ou comité de la condition féminine).

Chaque partie impliquée procède selon ses mécanismes propres à la nomination de sa représentante ou de son représentant. Il importe que le processus soit précis, transparent et connu de toutes et tous. Les mandats sont de deux ans, avec alternance de la moitié des membres pour assurer une continuité au sein du comité.

RÔLE DU COMITÉ

Le comité est le gardien et le promoteur des objectifs de la politique. Il a la responsabilité de proposer les moyens nécessaires à une application pleine et entière de la présente politique; ses travaux s'effectuent dans un esprit pacifique et de collaboration.

Le rôle du comité est un rôle exclusivement préventif. Le comité ne sera aucunement impliqué dans le traitement des plaintes ni dans la réception de la plainte, ni dans l'enquête, ni dans l'application de mesures concernant les individus.

Le rôle du comité est, entre autres :

- d'assurer une diffusion large et complète de la politique ;
- d'être responsable de l'information et de la formation portant sur l'incivilité, la violence et le harcèlement au travail ;
- de susciter et d'organiser la prévention de l'incivilité, de la violence ou du harcèlement au travail ;
- de nommer par consensus la ou les personnes-ressources et d'établir un mécanisme simple de traitement des situations de violence ou de harcèlement au travail ;
- de s'assurer que des mécanismes internes ou externes de soutien aux personnes sont disponibles ;
- de recevoir et d'analyser les rapports non nominatifs produits par la ou les personnes-ressources ;
- de produire et diffuser un bilan annuel ;
- de mettre à jour la politique.



Pour accomplir son travail, le comité doit avoir les moyens de réunir ses membres et d'organiser les activités de prévention qu'il évalue pertinentes à sa mission. Tous les membres du comité reçoivent une formation commune sur l'ensemble de la problématique de la violence et du harcèlement au travail.



8. Les moyens d'action

Le comité de prévention de la violence et du harcèlement au travail s'engage à mettre en place des moyens pour favoriser la sensibilisation, la formation et la prévention de la violence et du harcèlement au travail.

Parmi les moyens d'action, le comité peut :

- organiser des activités pour former le milieu à détecter, désamorcer, prévenir ou déclarer la violence et le harcèlement au travail ;
- identifier des actions concrètes de prévention visant à éliminer, modifier ou contrôler les facteurs de risque organisationnels de la violence et du harcèlement au travail.



9. Le traitement des plaintes

PROCÉDURES INFORMELLES

L'initiative personnelle

Certains conflits ont pour origine des problèmes de communication. Des clarifications peuvent résoudre rapidement les différends, et avec satisfaction. Les personnes concernées sont fortement encouragées à s'expliquer avec ouverture et à établir un dialogue respectueux en vue de résoudre le différend.

Cette démarche peut être difficile à réaliser pour certaines personnes. Le programme d'aide aux employé-es (PAE) peut être une ressource pour les aider à préparer cette rencontre, notamment en les outillant pour leur permettre d'exprimer la situation problématique, de formuler leurs attentes, etc.

L'intervention d'un gestionnaire ou du syndicat

Lorsque l'initiative personnelle a été infructueuse ou qu'elle n'est pas envisageable par la personne lésée, celle-ci peut demander l'aide de son supérieur immédiat ou du syndicat pour faciliter la communication avec les personnes concernées. Advenant le cas où le supérieur immédiat est impliqué dans la situation problématique, la personne lésée s'adresse directement à la personne-ressource.

RÔLE DE LA PERSONNE-RESSOURCE

La personne-ressource joue un rôle central dans l'application de la politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail. Elle privilégie les approches alternatives de résolution des différends pour régler les situations qui sont portées à sa connaissance. Elle reçoit les signalements, les demandes d'information ou les plaintes de violence ou de harcèlement.

Elle agit de façon impartiale, avec diligence et discernement et dans la plus grande confidentialité. De plus, elle fait preuve d'écoute bienveillante et d'empathie.



Recours à la personne-ressource

Le recours à la personne-ressource peut se faire à tout moment et pour plusieurs motifs :

- demander des informations et des éclaircissements sur les notions d'incivilité, de violence ou de harcèlement au travail ou sur les mécanismes possibles pour régler une situation difficile;
- signaler une situation problématique pour tenter d'y mettre fin. Dans le cas d'un signalement, la personne-ressource s'assurera auprès de la présumée victime qu'elle consent au traitement du problème;
- recourir à une médiation ou à tout autre mode de résolution de problèmes.

Selon la situation portée à sa connaissance, la personne-ressource :

- accueille, accompagne et soutient la présumée victime de violence ou de harcèlement au travail;
- informe la présumée victime de ses droits et des différents moyens, incluant la médiation, pour résoudre la situation;
- informe la personne mise en cause des faits qui lui sont reprochés, de ses droits et des différents moyens pour résoudre la situation et la soutenir;
- procède à une analyse de la situation afin de bien identifier la nature du problème rencontré;
- propose aux personnes concernées des pistes de solution afin de résoudre le problème, comme des moyens alternatifs de médiation ou de résolution du problème;
- procède à la médiation si la situation s'y prête et si les personnes concernées par la situation y consentent :
 - lorsque la médiation permet de dénouer la situation, elle rédige, s'il y a lieu, une entente entre les parties qui respecte la convention collective en vigueur;
 - en cas d'échec ou de refus de la médiation, elle demande à la personne qui se croit lésée si elle souhaite déposer une plainte officielle. La plainte devra être écrite par la personne plaignante sur un formulaire fourni par la personne-ressource. Le refus d'une des personnes concernées dans la situation ne saurait être retenu contre elle lors du processus d'enquête. Le cas échéant, elle transmet la plainte au service des ressources humaines et au syndicat dans les plus brefs délais et informe les personnes concernées que la plainte formelle met fin à son intervention;

- transmet au comité de prévention de la violence et du harcèlement au travail un rapport non nominatif indiquant les mécanismes de prévention souhaitables à mettre en place dans le milieu de travail ;
- dépose annuellement un rapport statistique au comité contre la violence et le harcèlement au travail, en respectant l’anonymat des personnes.

Dans le cas de violence ou de harcèlement à caractère sexuel, il faudra s’assurer d’offrir à la présumée victime la possibilité que le dossier soit traité par une femme ou par une personne de son sexe, et ce, à toutes les étapes du cheminement du dossier.

PROCÉDURES OFFICIELLES

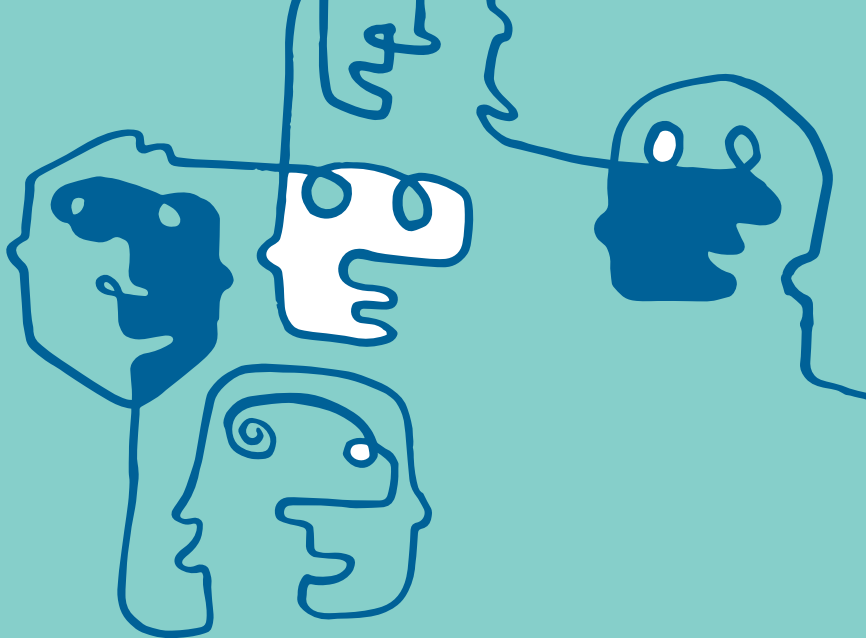
Dans le cas où une plainte officielle est rédigée, chacune des parties, patronale et syndicale, assume sa responsabilité spécifique. À noter que toutes les informations recueillies par la personne-ressource, qu’il y ait eu médiation ou non, ne peuvent en aucun cas être utilisées lors de toute démarche ou de tout recours officiel.



10. L’adoption et la révision de la politique

Les parties concernées conviennent d’adopter la politique dans leur instance respective et de s’assurer que toutes et tous la comprennent et s’y conforment.

Le comité de prévention de la violence et du harcèlement au travail ou le comité responsable du dossier voit à la révision de la présente politique au besoin.



**PUBLIÉ PAR LA CONFÉDÉRATION
DES SYNDICATS NATIONAUX**

csn.qc.ca

RÉDACTION
SERVICE DES RELATIONS DU TRAVAIL
SERVICE JURIDIQUE

PRODUCTION
SERVICE DES COMMUNICATIONS

DESIGN GRAPHIQUE ET ILLUSTRATIONS
ÉMILIE TREMBLAY

IMPRESSION
GRAPHISCAN

DÉPÔT LÉGAL
BANQ 2018 ET BAC 2018

ISBN
978-2-89501-095-1

DÉCEMBRE 2018

*Une version éditable de ce document est disponible
sur le site de la CSN au www.csn.qc.ca.*