

AIDE-MÉMOIRE

POLITIQUE DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT
AU TRAVAIL ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

CRHA

Ordre des conseillers
en ressources
humaines agréés

1. PRÉAMBULE

[Raison d'être de la politique.]

Note : Pour avoir un réel impact, une politique doit préciser clairement les attentes envers chacun, identifier les personnes ou entités désignées pour recevoir les plaintes et décrire le mécanisme de traitement de celles-ci. Une politique efficace doit déclarer l'importance de l'enjeu, préciser explicitement les comportements inappropriés et la notion de « tolérance zéro », en plus de prévoir une démarche claire et confidentielle pour déposer une plainte, le cas échéant.

» Les valeurs de l'employeur qui doivent se refléter dans la politique.

Exemples : respect, égalité, équité.

» Les objectifs poursuivis par l'employeur avec la politique.

Exemples : offrir un environnement de travail sain et sécuritaire, prévenir le harcèlement et, le cas échéant, offrir du soutien et intervenir pour le faire cesser.

2. OBJECTIFS

[L'engagement formel de l'organisation : ce que l'entreprise souhaite accomplir avec l'application de la politique.]

MENTIONNER LES OBJECTIFS PRÉCIS DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE.

Exemples : Assurer l'intégrité physique et psychologique des employés, former les employés et les gestionnaires sur l'importance d'un milieu exempt de harcèlement, etc.

3. CHAMP D'APPLICATION

[Circonstances qui pourront mener l'employeur à agir en vertu de la politique.]

CIBLE : À QUI S'APPLIQUE LA POLITIQUE ?

Note : Il est important de considérer tous les acteurs susceptibles d'avoir un lien direct avec les employés dans le cadre de la relation d'emploi, afin de favoriser l'établissement d'un climat sain et sécuritaire. Le cas échéant, la politique devra leur être remise. Une clause spécifique peut également être ajoutée à certains contrats pour renforcer la portée de la politique.

Exemples :

» Les employés;

Note : Si les employés sont syndiqués, il serait pertinent de le mentionner et de préciser si la politique s'applique à l'ensemble de l'organisation.

- » Les membres de la direction;
- » Les gestionnaires;
- » Les membres du conseil d'administration;
- » Les clients;
- » Les fournisseurs et sous-traitants;
- » Les travailleurs autonomes et mandataires;

LIEU : OÙ S'APPLIQUE LA POLITIQUE ?

Exemples :

- » Sur les lieux du travail;
- » À l'extérieur des lieux de travail;
- » Sur les médias sociaux.

Note : Il peut être utile de donner des exemples qui illustrent des cas de harcèlement qui se déroulent à l'extérieur du travail, mais qui ont un impact sur le milieu de travail.

HORIZON TEMPOREL : QUAND S'APPLIQUE LA POLITIQUE ?

Exemples :

- » Sur les heures normales de travail;
- » À l'extérieur des heures normales de travail.

Note : Il est important de faire comprendre aux employés que ce qui se passe lors d'événements organisés par l'organisation ou d'autres activités entre collègues peut avoir des répercussions sur le milieu de travail. Dans certaines circonstances, l'employeur se verra éventuellement obligé d'agir. Il peut donc être utile de donner des exemples adaptés à votre organisation.

4. DÉFINITIONS

[Les éléments visés par la politique.]

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement psychologique au travail comme étant 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.

HARCÈLEMENT SEXUEL

La Loi sur les normes du travail précise que les comportements qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes **à caractère sexuel** font partie des conduites vexatoires incluses dans la définition du harcèlement psychologique.

Note : À titre indicatif, il est recommandé d'inclure une liste d'exemples (qui ne peut être exhaustive) en annexe qui permettra de saisir plus concrètement ce qui constitue du harcèlement psychologique ou sexuel.

5. RESPONSABILITÉS PARTAGÉES

[Les gestes concrets à poser selon chacun des statuts dans l'organisation afin que tous veillent au respect de la politique.]

Note : Il peut être utile de définir les responsabilités de tous de façon spécifique et pratique.

RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYEUR

Exemples :

- » Nommer une personne ou un service responsable de rédiger, diffuser, appliquer et interpréter la politique.
- » Distribuer la politique aux clients, fournisseurs, sous-traitants et pigistes.
- » Former les employés et les gestionnaires en matière de harcèlement.
- » Nommer une personne responsable du traitement des plaintes.
- » Offrir du soutien aux employés touchés par une plainte en matière de harcèlement.

RESPONSABILITÉS DES GESTIONNAIRES

Exemples :

- » Assurer des relations de travail agréables au sein de son équipe.
- » Traiter toute situation sérieusement.
- » Informer la personne responsable de l'application de la politique de toute plainte portée à sa connaissance ou de tout comportement pouvant être considéré comme du harcèlement.

[SUITE] 5. RESPONSABILITÉS PARTAGÉES

RESPONSABILITÉS **DES EMPLOYÉS**

Exemples :

- » Faire preuve de respect envers les autres employés, gestionnaires, employeur, clients, fournisseurs, partenaires, etc.
- » Dénoncer toute situation de harcèlement subie ou portée à son attention.
- » Respecter la politique.

RESPONSABILITÉS **DES PARTENAIRES**

Exemples :

- » Faire preuve de respect envers les employés, gestionnaires, employeur, clients, fournisseurs, etc.
- » Dénoncer toute situation de harcèlement subie ou portée à son attention.
- » Respecter la politique.

6. DÉNONCIATION ET TRAITEMENT DES PLAINTES

[Cette section est la plus fondamentale. C'est celle qui définira le processus de plainte et d'enquête qui indiquera aux employés et aux gestionnaires comment procéder lorsqu'un événement de harcèlement est allégué.]

DÉNONCIATION

Quand, comment et à qui s'adresser pour dénoncer une situation inconfortable en toute confidentialité ?

MÉCANISMES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT

Note : L'employeur souhaite-t-il établir un processus informel pour donner la possibilité aux employés victimes de situations inconfortables d'en discuter avant qu'une plainte formelle ne soit déposée? Le cas échéant, les balises peuvent être définies dans cette section.

Exemples :

- » Rencontre avec la personne concernée pour établir les faits.
- » Rencontre avec la personne mise en cause pour l'inviter à modifier sa conduite.
- » Rencontre entre les deux parties pour les inviter à chercher une solution mutuellement satisfaisante.
- » Rencontre avec le gestionnaire pour évaluer les moyens susceptibles d'améliorer la situation.
- » Recours à la médiation.
- » Rencontre avec un pair-aidant.
- » Invitation à se prévaloir du programme d'aide aux employés ou autre programme offert aux employés.

[SUITE] 6. DÉNONCIATION ET TRAITEMENT DES PLAINTES

PLAINTÉ FORMELLE

» Quand, comment et à qui s'adresser pour déposer une plainte formelle en toute confidentialité ?

Note : Il est recommandé d'identifier un CRHA ou un CRIA à l'interne ou à l'externe de l'organisation qui peut accueillir la dénonciation et soutenir la personne qui dénonce. Il faut également tenir compte du poste occupé ou de la relation avec la personne mise en cause (p. ex. : à qui s'adresser si la personne mise en cause est la personne responsable de la réception des plaintes ?)

» Quels sont les éléments à mentionner lors du dépôt d'une plainte ?

» Un formulaire est-il accessible ?

Note : À titre de référence, inclure le formulaire de plainte à la politique (modèle de formulaire à l'annexe C).

» Quelles sont les mesures de soutien accessibles pour la personne plaignante, la personne mise en cause et les témoins ?

» De quelle façon la personne mise en cause sera-t-elle informée de la plainte ?

ENQUÊTE

» Est-ce qu'une enquête est appropriée ?

» Qui pourra procéder à l'enquête ?

» Qui ne pourra pas procéder à l'enquête ?

» Quelles seront les responsabilités de l'enquêteur ?

» Quels seront les délais de traitement ?

» Comment l'employeur assurera-t-il la confidentialité des renseignements obtenus ?

Déroulement de l'enquête

» Étape 1 : Analyse de recevabilité

Note : Une analyse de recevabilité permet d'écarter les plaintes frivoles ou qui relèvent directement du droit de gérance de l'employeur.

» Étape 2 : Pertinence de procéder à une enquête

Note : Si la plainte est non recevable, l'enquête n'est pas déclenchée. Toutefois, agir sur la situation pourrait tout de même être préconisé, car une plainte non recevable pourrait révéler une situation problématique autre que du harcèlement. Si la plainte est recevable, le processus d'enquête doit être déclenché et un mandat donné à la personne compétente.

» Étape 3 : Enquête

Note : À la suite du déclenchement de l'enquête, l'enquêteur fait un plan d'enquête qui identifie les personnes à rencontrer et les documents à analyser. Toute la démarche doit être documentée par écrit. La préparation des canevas d'entrevues et les convocations aux entrevues précèdent les rencontres avec les parties identifiées. Ces rencontres sont toujours confidentielles.

» Étape 4 : Analyse, rapport et recommandations

Note : L'enquêteur analyse par la suite les informations recueillies pour rédiger son rapport. Finalement, le rapport est déposé selon les modalités prévues au mandat.

» Étape 5 : Conclusions de l'enquête et suivi

» Comment seront annoncées les conclusions de l'enquête et comment sera effectué le suivi ?

» Quelles seront les conséquences de fausses déclarations ?

Note : Il est important de mentionner dans la politique que les employés ne pourront faire l'objet de mesures de représailles s'ils se prévalent de bonne foi des droits énoncés dans la politique.

7. MESURES CORRECTIVES ET PRÉVENTIVES

[Quelles sont les mesures correctives possibles?]

Note : Il est déconseillé d'établir des barèmes précis de sanctions. Il faut plutôt prévoir une certaine latitude dans l'établissement des mesures correctives, car chaque situation est un cas d'espèce.

QUELLES SONT LES MESURES CORRECTIVES ET PRÉVENTIVES POUR LE FUTUR ?

Exemples :

- » Changement d'horaire;
- » Changement de gestionnaire ou d'équipe de travail;
- » Mesures disciplinaires selon la gravité des gestes (avis verbal ou écrit, suspension plus ou moins longue);
- » Congédiement si nécessaire.

QUELS SONT LES PRINCIPES QUI GUIDENT CES DÉCISIONS ?

8. RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE ET AUTRES RESSOURCES

[Qui contacter ?]

Note : Il est important d'indiquer le nom et les coordonnées de la personne ou du service qui sera responsable de l'application, de l'interprétation, de la mise à jour et de la diffusion de la politique. Fournir également le contact pour le programme d'aide aux employés, si applicable.

9. ÉVALUATION ET RÉVISION

[Les changements apportés à la politique.]

Note : Il est recommandé de prévoir une évaluation de l'application de la politique.

- » À quelle fréquence aura lieu l'évaluation ?
- » Qui sera la personne ou le service responsable de la révision de la politique à la suite de l'évaluation ?
- » De quelle façon les employés seront-ils informés des changements apportés à la politique ?

ANNEXE A

Nous recommandons de donner une série d'exemples de harcèlement psychologique et sexuel.

EXEMPLES

- » Une personne cesse d'adresser la parole à une autre. Elle l'ignore.
- » Lors des réunions, une personne critique régulièrement une autre personne ou sa façon de penser ou de s'exprimer. Elle insulte cette personne, au lieu de seulement débattre de ses idées.
- » Une personne refuse des responsabilités à une femme parce qu'elle est enceinte.
- » Une personne déshabille régulièrement du regard une autre personne, en regardant sa poitrine, ses fesses ou ses parties intimes.
- » Une personne agresse physiquement un collègue dans le stationnement.

ANNEXE B

ACCUSÉ DE RÉCEPTION | EXEMPLE

Je reconnais avoir reçu une copie de la Politique de prévention du harcèlement au travail et de traitement des plaintes, de l'avoir lue et comprise, et je m'engage à me conformer à toutes les conditions et règles d'application qui y sont énoncées. Je réalise que toute violation de ma part de cette politique peut entraîner des mesures administratives ou des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

 Employé

 Date

 Employeur (ou Direction des ressources humaines, si applicable)

 Date

ANNEXE C

FORMULAIRE DE PLAINTÉ | EXEMPLE

Nom de la personne plaignante : _____ Poste : _____

Adresse : _____ Téléphone : _____

Description de la plainte : _____

Moment(s) de survenance des faits et dernière occurrence : _____

Nom du ou des présumé(s) harceleurs : _____

Description détaillée des faits : _____

Fréquence : _____

Nom du ou des témoins(s) : _____

Signature : _____ Date : _____

REMERCIEMENTS

Merci aux experts ayant contribué au contenu de cet aide-mémoire :

Karine Fournier, CRIA, associée chez Fasken

Marie-Gabrielle Bélanger, CRIA, LLB, MSVD, avocate chez Fasken

Chantale Boisvert, CRHA, chef d'équipe, ressources aux entreprises chez Fédération canadienne de l'entreprise indépendante