

<b>Politique n°: POL-PRO-DRHABL-424</b>	<b>Date d'émission : 2004-05-04</b>
<b>Titre : Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et du traitement des plaintes</b>	<b>Date de révision : 2024-01-18</b>

**Source** : Direction des ressources humaines, alimentaires et de buanderie-lingerie

**Responsable de l'application** : Conseil d'administration  
Direction des ressources humaines, alimentaires et de buanderie-lingerie

**Destinataires** : Tous les employés<sup>1</sup> de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay  
Tous les employés des Résidences Le 1615 et Le 1625  
Les stagiaires, bénévoles, contractuels et fournisseurs de l'ensemble du site  
Médecins, dentistes et pharmaciens  
Résidents, locataires et leurs proches

## 1. Principes

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, les organisations sous la juridiction provinciale sont obligées par la loi de définir et d'appliquer une politique de prévention du harcèlement en milieu de travail; ainsi que de mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes. Cette politique doit être conforme et adaptée aux réalités de chaque établissement, ce qui veut dire qu'elle doit notamment considérer la mission, les valeurs et la vision de cette dernière.

Afin de se doter d'un milieu de travail qui respecte les valeurs prônées à la Résidence et aux Résidences Le 1615 et Le 1625, les lois concernées et le contrat de travail, nous établissons la présente politique pour offrir un milieu de travail que l'on veut exempt de harcèlement.

---

<sup>1</sup> Pour simplifier la lecture, le genre masculin est utilisé.

## **2. Champ d'application**

La présente politique s'applique à tous les incidents qui ont une relation avec le travail, sur les lieux de travail, en télétravail, les aires communes et sur les terrains des Résidences. Que ce soit durant les heures normales de travail ou à l'extérieur de ces heures normales de travail, par exemple, lors de rencontres à l'extérieur des Résidences, formation, réunion de travail et activités sociales. Elle s'applique également lors des communications par tous les moyens, technologiques ou autres.

Pour les situations qui concernent les médecins, dentistes et pharmaciens, vous référer à la politique POL-PRO-DSP-627 Le comité de discipline et le traitement d'une plainte à l'égard d'un médecin, dentiste et pharmacien.

## **3. Objectifs**

- Assurer un environnement de travail empreint de respect et de dignité;
- Sensibiliser les administrateurs, les gestionnaires, le personnel, les résidents et les proches à l'importance de la prévention et de la culture de respect;
- Prévenir le harcèlement;
- Ne tolérer aucune forme de harcèlement;
- Établir les principes d'intervention lors du dépôt d'une plainte pour harcèlement ou lorsqu'une situation de harcèlement est signalée;
- Outiller les administrateurs et les gestionnaires pour faciliter l'intervention dans une situation conflictuelle ou à risque de harcèlement.

## **4. Obligations des organisations**

- Offrir un milieu de travail sain et sécuritaire favorisant la santé et la sécurité psychologique;
- Se doter d'une politique pour prévenir le harcèlement et de traitement des plaintes;
- Promouvoir une culture de respect.

## **5. Politique**

- Toute forme de harcèlement est prohibée au travail et la Résidence n'entend faire aucune tolérance à ce sujet.
- La présente politique ne restreint pas l'autorité des gestionnaires et des personnes qui ont une responsabilité dans les domaines de la supervision, l'appréciation de la contribution, la gestion des relations de travail, l'application des mesures administratives et disciplinaires, l'organisation du travail ou la répartition des tâches.
- Toute plainte de harcèlement sera traitée avec diligence et de façon impartiale.

- Il y aura enquête formelle à moins d'une résolution de la plainte de façon informelle ou par médiation.
- Toute violation de la présente politique rendra l'auteur passible de mesures administratives et/ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. (Voir annexe 1) Les personnes qui, de bonne foi, se prévalent de la politique ne feront l'objet d'aucune représailles. Il en est de même en ce qui concerne les témoins. Une plainte jugée frivole, c'est-à-dire logée de mauvaise foi, sera par contre considérée comme une violation de la présente politique.

## 6. Définitions

**6.1 La culture de respect** consiste en un ensemble d'attitudes et de comportements au travail qui réfèrent à :

- ✓ La courtoisie et la politesse;
- ✓ Le respect mutuel;
- ✓ La collaboration;
- ✓ Le savoir-être.

Tous les membres d'une organisation, peu importe leur niveau hiérarchique, leur rôle et leurs responsabilités, sont responsables d'assurer le maintien d'un climat de travail sain et respectueux.

**6.2 La civilité en milieu de travail** se définit comme la manière dont les membres d'une organisation parlent et agissent en démontrant le souci du bien-être des autres, ainsi que le souci du bon fonctionnement de l'organisation. Ainsi, on cherche à valoriser le bien-être de tous les membres de l'établissement et à préserver une culture organisationnelle axée sur la prévention des malentendus, de l'humiliation, de l'injustice, du manque de respect et tout autre comportement, paroles qui peuvent déclencher le désir de représailles ou de vengeance.

**6.3 Le harcèlement psychologique** selon la Loi des normes du travail est défini comme suit :

(Article 81.18)

*« Une conduite vexatoire, se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés et 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 atteinte et produit un effet nocif continu sur le salarié ».*

On entend par lieux du travail, les locaux, bureaux, cafétéria, toilettes, stationnement et autres aires où les employés se trouvent dans le cadre ou à l'occasion de leur travail.

L'Annexe 2 reprend les articles de la Loi portant sur le harcèlement psychologique.

Plusieurs études ont également établi des définitions du harcèlement psychologique et sexuel et les principales définitions utilisées dans la littérature francophone sont présentées en Annexe 3. La directrice des ressources humaines, alimentaires et de la buanderie-lingerie, le médiateur ou l'enquêteur pourrait utiliser celles-ci pour l'étude de la plainte.

- 6.4 Le harcèlement sexuel** se manifeste généralement, d'une façon répétitive ou en situation isolée, par des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle, non désirés par la personne qui le subit, et qui porte atteinte à la dignité et à l'intégrité physique et/ou psychologique de cette personne.

Le harcèlement sexuel peut se manifester sous différentes formes :

Verbale : blagues, remarques, questions intimes, téléphones obscènes, propositions ou offres de sorties, etc.

Non-verbale : lettres ou textes suggestifs, photos ou revues, sifflements, cadeaux, etc.

Physique : regards insistants, frôlements, caresses, tapotements, baisers, etc.

Il est souvent difficile de reconnaître le harcèlement sexuel. Il peut se manifester de diverses façons et souvent de manière subtile et insidieuse. Malheureusement, ces manifestations sont parfois tolérées par la personne victime de harcèlement soit par peur de représailles, soit par honte d'être jugée comme la source de ces comportements, soit parce qu'elle les considère comme faisant partie de la normalité ou comme des blagues.

- 6.5 La discrimination** peut être de plusieurs types. Elle est généralement basée sur l'un ou l'autre des motifs sur lesquels il est légalement interdit de discriminer (race, couleur, sexe, grossesse, orientation sexuelle, état civil, âge, sauf dans la mesure prévue par la loi, religion, convictions politiques, langue, origine ethnique ou nationale, condition sociale et handicap ou utilisation d'un moyen pour pallier à ce handicap) que sur l'abus d'autorité.

Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne : Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur 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.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

- 6.6 Le cyberharcèlement** fait référence à un ensemble de stratégies qui utilisent les technologies de l'information et les réseaux sociaux pour provoquer, mettre de la pression, effrayer, intimider, menacer, humilier ou incommoder une autre personne.

Dans la littérature francophone, comme dans la littérature anglophone, nous pouvons remarquer que les définitions de harcèlement se rejoignent en tenant compte d'au moins trois dimensions qui sont toujours présentes :

- ✓ La répétition et la persistance de l'action;

- ✓ Les effets négatifs dévastateurs et destructeurs sur la personne ciblée;
- ✓ La définition est centrée sur les effets subits par la personne cible et non sur les intentions de la personne qui harcèle.

La notion de harcèlement doit être distinguée de d'autres situations telles qu'un conflit interpersonnel, un stress relié 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.).

L'Annexe 4 présente différentes formes de harcèlement psychologique au travail, de harcèlement sexuel et de harcèlement discriminatoire et donne des exemples concrets.

## **7. Type de harcèlement**

- Vertical descendant : harcèlement dans lequel une personne utilise sa position pour harceler une personne subalterne.
- Horizontal : harcèlement qui se tient entre des personnes de même niveau hiérarchique;
- Vertical ascendant : harcèlement entre une personne en position de subalterne envers une personne en autorité hiérarchique.

## **8. Facteurs favorisant l'émergence du harcèlement en milieu de travail**

- Ambiguïté et manque de précision dans les tâches;
- Climat de compétition;
- Banalisation des agissements problématiques;
- Non-intervention et non-application des règles de sanctions.

## **9. La prévention**

La prévention contre le harcèlement demeure la meilleure approche pour assurer un climat de travail sain et sécuritaire dans les organisations.

La gestion préventive a des effets bénéfiques sur l'établissement :

- ✓ Plus grande rétention de personnel;
- ✓ Diminution des accidents de travail liés à des lésions psychologiques;
- ✓ Réduction de l'absentéisme;
- ✓ Recrutement facilité;
- ✓ Maintien de l'intérêt et de la motivation au travail;
- ✓ Meilleure productivité;
- ✓ Préservation de l'image de la Résidence;
- ✓ Réduction des frais encourus par la dotation et le remplacement de personnel;
- ✓ Réduction des frais juridiques dans le cas de plaintes de harcèlement.

L'instauration d'un code de civilité fait partie des actions importantes pour favoriser la prévention du harcèlement en milieu de travail, et plus spécifiquement pour assurer une culture de respect au sein de l'organisation. Vous référer à la politique « POL-PRO-DRHABL-403 La prévention et la gestion de la violence au travail » pour accéder au code de civilité de la Résidence.

## **10. Responsabilités et droits des destinataires de la politique**

- Toutes les personnes à qui s'applique cette politique doivent maintenir et promouvoir des normes de conduite pour que le travail soit effectué dans un milieu de travail exempt de harcèlement tel que décrit précédemment.
- La Résidence s'attend à une collaboration de tous et encourage toutes personnes à faire connaître leur désapprobation face à de tels comportements et à se prévaloir de la présente politique au besoin. Tous les employés peuvent déposer une plainte de manière à régler à l'interne et informellement tout problème ayant trait à du harcèlement malgré l'existence d'autres recours comme par exemple, le grief en milieu syndiqué ou un recours devant les tribunaux administratifs spécialisés ou les tribunaux civils.
- Les dispositions des différentes conventions collectives applicables au harcèlement se retrouvent à l'Annexe 5.

## **11. Rôle du conseil d'administration**

Le conseil d'administration est le gardien des valeurs de l'organisation, de la santé organisationnelle ainsi que de la sécurité de tous les employés. Plus précisément, le conseil d'administration doit :

- S'assurer qu'une la politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et du traitement des plaintes est en vigueur dans l'établissement, qu'elle respecte la mission, les valeurs et la culture de l'organisation et l'adopter;
- Donner exemple dans ses actions et ses décisions;
- S'assurer du déploiement d'une culture de respect;
- Valider le code de civilité;
- Réagir rapidement dès que des signes avant-coureurs de harcèlement sont perçus ou qu'une plainte est portée à son attention;
- Analyser la reddition de compte concernant le climat de travail et le nombre de plaintes de harcèlement reçues et traitées. Cette activité est déléguée au comité de vigilance et de la qualité qui en fait l'analyse et en présente les résultats au conseil d'administration;
- Épauler la direction dans la gestion des plaintes au besoin;
- S'assurer que le volet harcèlement fait partie du processus de gestion des risques de l'établissement.

## **12. Responsabilités des gestionnaires**

Le comité de direction fait un bilan du climat de travail à toutes les rencontres qu'il tient. Ce point est statutairement à l'ordre du jour.

La Résidence demande à ses gestionnaires de donner l'exemple et de s'assurer que la présente politique est connue et respectée de manière à ce que les objectifs recherchés soient atteints.

Les obligations de l'employeur qui sont légiférées quant au harcèlement se retrouvent à l'Annexe 6.

## **13. Procédures**

Lorsque cela est possible, la personne qui croit subir du harcèlement devrait d'abord informer la personne concernée que son comportement est indésirable et que celle-ci doit y mettre fin. Elle devrait aussi noter la date et les détails des incidents et démarches pour tenter de régler la situation.

### **13.1 Dépôt de la plainte**

Toute personne concernée par la présente politique a le droit de porter plainte et celle-ci doit être le plus rapprochée des événements ou de l'événement afin de faire cesser le harcèlement si celui-ci est fondé.

- ✓ La plainte peut être formulée verbalement ou par écrit, toutefois nous suggérons d'utiliser le formulaire (Annexe 7) prévu à cette fin disponible auprès des gestionnaires et à la Direction des ressources humaines, alimentaires et de la buanderie-lingerie.
- ✓ La personne qui est témoin d'une situation de harcèlement doit la signaler. Elle peut utiliser le formulaire à l'Annexe 7.

### **13.2 Description de la plainte**

La plainte écrite et transmise à l'attention de la directrice des ressources humaines, alimentaires et de la buanderie-lingerie doit contenir le détail des allégations, c'est-à-dire le nom de l'intimé, son titre d'emploi, une description détaillée des faits, les dates de ceux-ci, les noms des témoins et tout autre détail pouvant permettre d'effectuer une enquête complète.

Depuis le 12 juin 2018, le recours en cas de harcèlement psychologique ou sexuel au travail doit être exercé dans un délai de 2 ans suivant la dernière manifestation du harcèlement psychologique ou sexuel.

### **13.3 Réception de la plainte**

Sur réception de la plainte, la directrice des ressources humaines, alimentaires et de la buanderie-lingerie, ou son adjointe, doit dans les plus brefs délais :

- ✓ Examiner la plainte et évaluer sa recevabilité, c'est-à-dire vérifier si les faits allégués pourraient être considérés comme du harcèlement : Au besoin, demander plus de détails au plaignant.
- ✓ Rencontrer le plaignant, lui confirmer la réception de sa plainte et l'aviser du traitement ou non de celle-ci, dépendamment de sa recevabilité;
- ✓ Décider, advenant que la plainte soit recevable, de la composition du comité qui sera chargé d'enquêter. Dépendamment de la complexité de la plainte, cette composition

pourrait aller jusqu'à trois personnes. Il serait aussi possible de confier l'enquête à une ressource externe.

- ✓ Informer le représentant syndical et la directrice générale qui doit en informer le conseil d'administration.

#### **13.4 Traitement de la plainte**

Le comité ou l'enquêteur externe devra :

- ✓ Débuter son enquête dans les cinq (5) jours de sa nomination;
- ✓ Interroger les parties pour obtenir leur version des faits (la personne plaignante, l'accusé, l'intimé et les témoins). Les questions doivent être préparées préalablement afin d'obtenir tous les détails de chacun des faits rapportés (qui ? quand ? quoi ? où ? comment ?). Il est important de ne pas se fier sur des « ouï-dire » ou des rumeurs, mais plutôt sur des faits réels, constatés par le témoin seulement;
- ✓ Aviser les parties de leurs droits et responsabilités;
- ✓ Faire signer un engagement à la confidentialité aux personnes concernées par l'enquête (Annexe 8);
- ✓ Rédiger un compte-rendu de chacune des rencontres et faire signer celui-ci par la personne concernée.

#### **13.5 Conclusion et mesures à prendre**

- ✓ Préparer, au plus tard dans les quarante-cinq (45) jours de sa nomination, un rapport d'enquête contenant un résumé des allégations et de la preuve obtenue, une analyse de la preuve et une conclusion, à savoir si la plainte, en partie ou en entier, est fondée, non fondée ou vexatoire ;
- ✓ Obtenir auprès de la directrice des ressources humaines, alimentaires et de la buanderie-lingerie une permission dans des cas exceptionnels pour prolonger son enquête au-delà de quarante-cinq (45) jours.
- ✓ Proposer des mesures à mettre en place suite aux conclusions, que ce soit des mesures administratives, disciplinaires ou autres.
- ✓ Aviser les parties des conclusions de l'enquête et des mesures mises en place;
- ✓ L'employé ou le syndicat pourra, dans les délais prévus à la convention collective, se prévaloir de la procédure de griefs. Dans ce cas, l'employeur n'invoquera pas la prescription du délai de quatre-vingt-dix (90) jours.

#### **13.6 Principes d'intervention**

- ✓ S'engager à respecter la présente politique et à assurer que les interventions seront impartiales, respectueuses et confidentielles (Annexe 8).



- ✓ Préserver la dignité et la vie privée des personnes concernées, c'est-à-dire de la personne qui a fait la plainte, de la personne qui en fait l'objet et des témoins;
- ✓ Veiller à ce que toutes les personnes concernées soient traitées avec humanité, équité et objectivité et à ce qu'un soutien adéquat leur soit offert;
- ✓ Protéger la confidentialité du processus d'intervention, notamment des renseignements relatifs à la plainte ou au signalement;
- ✓ Prendre toutes les mesures raisonnables pour régler la situation, y compris notamment les mesures disciplinaires appropriées.
- ✓ Aucune mesure de représailles ne sera tolérée contre une personne qui, de bonne foi, a signalé une situation qu'elle croyait être du harcèlement au travail ou a fourni des renseignements relativement à une plainte ou à un incident de cette nature.
- ✓ Le membre du personnel qui se livre à des représailles de quelque nature que ce soit ou à des menaces de représailles fera l'objet de mesures disciplinaires sévères pouvant aller jusqu'au congédiement.

### **13.7 Médiation**

- ✓ Cette médiation pourra être offerte en tout temps, avant ou pendant l'enquête;
- ✓ Si les parties acceptent la médiation, la directrice des ressources humaines, alimentaires et de la buanderie-lingerie ou son adjointe pourrait faire appel à un médiateur externe, ou à toute personne impartiale de la Résidence;
- ✓ Le médiateur rencontrera les parties et tentera de les amener à un règlement à l'amiable; si tel règlement est possible, les parties signeront un document qui en fera état sans donner plus de détails à moins qu'elles en conviennent autrement; s'il est question d'un suivi de la part de la Résidence par la directrice générale, cette dernière interviendra lors de la signature du règlement et donnera son accord; ce document demeurera confidentiel à moins que les parties n'en conviennent autrement;
- ✓ Si les parties refusent la médiation ou si telle médiation échoue, il y aura enquête ou continuation de l'enquête si elle avait déjà débuté;
- ✓ Le médiateur ne pourra en aucun temps devenir l'enquêteur, ou vice-versa.

### **14. Particularités**

- Advenant que la plainte concerne un résident, un locataire ou ses proches, la directrice générale, la directrice des ressources humaines, alimentaires et de la buanderie-lingerie et la directrice des services directrice générale procéderont en collaboration au traitement de la plainte selon la nature de celle-ci.
- Advenant que la plainte concerne la directrice des ressources humaines, alimentaires et de la buanderie-lingerie, la directrice générale procédera au traitement de la plainte selon la nature de celle-ci.
- Advenant que la plainte concerne la directrice générale, la plainte sera référée au conseil d'administration de l'établissement.

- Advenant que la plainte concerne un membre du conseil d'administration, la plainte sera référée au conseil d'administration de la Fondation Berthiaume-Du Tremblay ou à une firme externe selon la situation;
- Au besoin, un intervenant externe peut être nommé pour faire l'enquête. Cette façon de faire peut aider à garantir l'impartialité du processus.

### **15. Accusé de réception et diffusion de la politique**

- La diffusion de cette politique est faite conformément à la politique sur l'utilisation des données probantes et le processus d'élaboration et d'approbation des écrits administratifs et cliniques (POL-PRO-DG-113);
- Pour les stagiaires, la politique sera déposée sur le Web HSPnet (réseau de gestion de stage) et sur le site Internet de la RBDT. Pour les écoles de stages avec lesquelles il y a signature de contrat, une clause est prévue à cette fin.
- Pour les contractuels, une copie leur est remise par courriel et une clause au contrat sera introduite au renouvellement.

### **16. Formation et sensibilisation à la politique de harcèlement**

- Les administrateurs et la directrice générale ont tous été formés sur la prévention du harcèlement et le traitement des plaintes. Ils ont obtenu le sceau « CA engagé » de l'Ordre des administrateurs agréés ; gage de leur préoccupation envers la culture de respect. Pour maintenir cette accréditation active, minimalement 70% des administrateurs doivent avoir suivi la formation sur la prévention de harcèlement en tut temps. La formation est offerte aux nouveaux administrateurs dès leur arrivée.
- Une formation sur la prévention du harcèlement et le traitement des plaintes est offerte régulièrement aux gestionnaires.
- Des kiosques de sensibilisation sont effectués régulièrement auprès des employés, des résidents, des locataires et des proches pour les informer de cette politique, du code de civilité et de la culture de respect.

### **17. Reddition de compte**

- Une reddition de compte est effectuée au comité d'audit et au conseil d'administration deux fois par année minimalement par la directrice des ressources humaines, alimentaires et de buanderie-lingerie. Elle contient les éléments suivants :
  - ✓ Événements en lien avec la violence au travail;
  - ✓ Les plaintes de harcèlement si requis;
  - ✓ Les sondages annuels sur le climat de travail.

### **18. Références**

Les membres du CA face au harcèlement, ADMA, 2023.

Loi sur les normes du travail, 2002, chapitre 80.

Convention collective SQEES et APTS.

Politiques contre le harcèlement au travail et réflexions sur le harcèlement.  
Isabelle Cantin et Jean-Maurice Cantin, psychologues

Cadre de référence sur la prévention et la gestion des conflits, du harcèlement et de la violence en milieu de travail.

Les Associations d'établissement du réseau de la Santé et des Services Sociaux

Le harcèlement moral en milieu de travail.  
Caroline Bornais

Quand le travail devient indécent. Le harcèlement psychologique au travail.  
Angelo Socres

Loi modifiant les normes du travail et d'autres dispositions législatives  
Projet de loi 143 (2002, chapitre 80)

<https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-harcelement-sexuel-au-travail>

Guide du gestionnaire La prévention de harcèlement au travail, Ordre des administrateurs agréés du Québec, octobre 2020.

Signé le 6 février 2024 par \_\_\_\_\_  
Date  
Nicole Richer  
Directrice des ressources humaines, alimentaires et de la buanderie-lingerie

Adopté par le 6 février 2024 par \_\_\_\_\_  
Conseil d'administration Date Secrétaire du conseil d'administration

No de résolution : CA.24.19

## ÉNUMÉRATION DES MESURES ADMINISTRATIVES OU DISCIPLINAIRES

- a) Mesures intérimaires avant et pendant l'enquête (par ex. : suspension, congé, avec ou sans salaire, mutation);
- b) Demande de présentation d'excuses officielles;
- c) Réprimande verbale ou écrite;
- d) Participation à une séance de formation sur les comportements appropriés en milieu de travail pertinente au comportement reproché;
- e) Consultation auprès de personnes ressources (par exemple via le P.A.E.F.);
- f) *Coaching*;
- g) Suspension sans salaire pour une période indéfinie;
- h) Mutation;
- i) Rétrogradation;
- j) Congédiement.

## LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL (2002, Chapitre 80)

### « SECTION V.2 »

#### « LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

**81.18** 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 salarié.

**81.19** Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses salariés une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel.

**81.20** Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 sont réputés faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Un salarié visé par une telle convention doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard.

En tout temps avant le délibéré, une demande conjointe des parties à une telle convention peut être présentée au ministre en vue de nommer une personne pour entreprendre une médiation.

Les dispositions visées au premier alinéa sont aussi réputées faire partie des conditions de travail de tout salarié nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique selon les règles de procédure établies conformément à cette loi. La Commission de la fonction publique exerce à cette fin les pouvoirs prévus aux articles 123.15 et 123.16 de la présente loi.

Le troisième alinéa s'applique également aux membres et dirigeant d'organismes. »

## LA DÉFINITION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

Plusieurs définitions ont été utilisées dans les différentes études sur le harcèlement psychologique au travail. Nous présentons ici les principales définitions utilisées dans la littérature francophone :

- C'est un processus destructif, constitué d'un enchaînement de propos et d'agissements hostiles qui, pris isolément, pourraient sembler anodins, mais dont la répétition constante a des effets pernicieux (Leymann, 1996 : p. 26-27).
- Toute action qui porte atteinte, par sa répétition ou sa gravité, à la dignité ou à l'intégrité d'une travailleuse ou d'un travailleur (...). Il peut prendre différentes formes et se traduire notamment par des insultes, des humiliations, des menaces, du chantage, des accusations parfois ouvertes, parfois exprimées à demi-mot, des insinuations non fondées. Des représailles injustifiées, des critiques constantes portant plus sur la personnalité que sur le travail accompli (Au bas de l'échelle, 1998).
- Une souffrance infligée sur le lieu de travail de façon durable, répétitive et/ou systématique par une ou plusieurs personnes à une autre, par tous moyens relatifs aux relations, à l'organisation, au contenu et aux conditions du travail en les détournant de leur finalité, manifestant ainsi une intention consciente ou inconsciente de nuire, voire de détruire (Drida et col., 1999 : p. 92).
- C'est toute conduite abusive (geste, parole, comportement, attitude...) qui porte atteinte, par sa répétition ou sa systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'une personne, mettant en péril l'emploi de celle-ci ou dégradant le climat de travail (Hirigoyen, 2001 : p. 13).
- Tous agissements répétés visant à dégrader les conditions humaines, relationnelles, matérielles de travail d'une ou de plusieurs victimes, de nature à porter atteintes à leurs droits et leur dignité, pouvant altérer gravement leur état de santé et pouvant compromettre leur avenir professionnel (Conseil économique et social, 2001 : p. 59).

## LA DÉFINITION DU HARCÈLEMENT SEXUEL

Il existe plusieurs définitions du harcèlement sexuel mais, de façon générale, le harcèlement sexuel comporte les caractéristiques suivantes:

- des paroles, des gestes, des comportements ou des contacts physiques qui ont un caractère sexuel envers une autre personne;
- généralement répétés (mais peut aussi être un seul acte grave);
- non désirés par la personne qui les subit;
- un effet négatif sur l'emploi (soit des conséquences directes comme le renvoi ou des mesures disciplinaires, ou des conséquences indirectes comme une ambiance de travail empoisonnée).
- <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-harcelement-sexuel-au-travail>

## LES FORMES DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL (EXEMPLES)

À titre indicatif, voici des exemples de comportements et de gestes pouvant être qualifiés de harcèlement psychologique<sup>2</sup> selon les circonstances et qui doivent être évalués notamment en fonction de leur fréquence et de leur gravité :

- **Le refus de communiquer avec une personne**
  - Refus de discuter;
  - Refus de lui répondre;
  - Refus de lui exprimer les reproches entretenus à son endroit.
  
- **L'isolement d'une personne**
  - L'empêcher de communiquer avec les autres et inversement;
  - Ne plus lui adresser la parole en public.
  
- **L'atteinte à la reconnaissance sociale d'une personne**
  - Rumeurs;
  - Moqueries;
  - Humiliations;
  - Mise en cause de ses convictions ou de sa vie privée;
  - Ne plus lui donner de tâches;
  - Simuler des fautes professionnelles.
  
- **L'atteinte à la vie privée d'une personne ou à son estime de soi**
  - Concentrer sur la personne des travaux ingrats ou non liés à sa compétence.
  
- **L'atteinte à la santé d'une personne**
  - Travaux et lieux dangereux;
  - Tâches particulièrement pénibles.

Nous retrouvons ci-dessous des exemples de comportements et de gestes ne pouvant être qualifiés de harcèlement psychologique :

- **L'exercice normal du droit de gestion**
  - La gestion courante de la discipline, du rendement et de l'absentéisme;
  - L'attribution des tâches;
  - L'application de la gradation des sanctions;

---

<sup>2</sup> Extraits d'un bulletin d'information de : Le groupe jurisanté « Directions », numéro hors série 2004, par Gary Mullins.

- Le licenciement.
- **Le stress relié au travail**
  - Celui qui n'origine pas du harcèlement.
- **Les conflits de travail**
  - Ceux qui font l'objet d'une saine gestion en vue de leur résolution.
- **Les conflits de travail et les contraintes professionnelles difficiles**
  - Le changement organisationnel justifiable n'affectant pas le personnel de façon arbitraire.



## LES FORMES ET DEGRÉS DE VIOLENCE SEXUELLE AU TRAVAIL (EXEMPLES)

DEGRÉS	NON VERBAL	VERBAL	PHYSIQUE
Contrariant	Regards Sifflements Photos Textes	Blagues Remarques Poser des questions intimes	Frôler Tapoter
Contraignant	Petits présents Flâner devant son domicile ou lieu de travail	Demandes de sorties Offres concernant le travail Offres concernant la vie hors travail	Caresser Embrasser Pincer Empoigner Soulever les vêtements Acculer dans un coin
Agressant	Lettres de menaces Aller au domicile Suivre la personne harcelée Exhibitionnisme	Téléphones obscènes, anonymes, de menaces Menaces concernant le travail Propositions sexuelles Refus d'accepter la fin des relations amoureuses	Arracher les vêtements Assaut Tentative de viol

## LES FORMES DE HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE AU TRAVAIL (EXEMPLES)

Le harcèlement discriminatoire peut notamment et selon les circonstances se manifester sous forme de :

- Caricatures, graffitis;
- Blagues, plaisanteries, insinuations tendancieuses, commentaires humiliants, propos offensants;
- Remarques désobligeantes, insultes, injures;
- Omissions blessantes, attitudes méprisantes, isolement, rebuffades et autres brimades;
- Dissuasion de rechercher des promotions et autres formes de pression, rétrogradation;
- Vandalisme ou dommage à la propriété d'une personne (sa voiture, ses vêtements, ses instruments de travail, etc.) ou des lieux à sa disposition (casier, bureau, etc.);
- Voies de fait ou autres agressions.

## EXTRAIT DE LA CONVENTION COLLECTIVE

**Intervenue entre**

**Le comité patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux**

**Le sous-comité patronal de négociation des établissements privés et conventionnés**

**et le SQEES**

### ARTICLE 31

#### DISCRIMINATION, HARCÈLEMENT ET VIOLENCE

---

##### DISCRIMINATION

**31.01** Aux fins de l'application de la présente convention collective, ni la direction, ni le syndicat, ni leurs représentantes ou leurs représentants respectifs, n'exercent de menaces, contraintes ou discrimination contre une personne salariée à cause de sa race, de sa couleur, de son origine ethnique et nationale, de sa condition sociale, de sa langue, de son sexe, de sa grossesse, de son orientation sexuelle, de son état civil, de son âge, de ses croyances religieuses ou de leur absence, de ses opinions politiques, du fait qu'elle est une personne handicapée ou qu'elle utilise quelques moyens pour pallier à son handicap ou de l'exercice d'un droit que lui reconnaît la présente convention ou la loi.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire, de compromettre ou de restreindre un droit que lui reconnaît la présente convention ou la loi pour l'un des motifs ci-haut prévus.

Malgré ce qui précède, une distinction, exclusion ou préférence fondée sur les exigences normales requises pour accomplir les tâches d'un poste est réputée non discriminatoire.

##### HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

**31.02** L'employeur et le syndicat collaborent dans le but de favoriser un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. À cet effet, les parties peuvent discuter de tout problème relatif au harcèlement psychologique, y compris toute mesure incitant à la prévention de tel harcèlement.

**31.03** 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 de la personne salariée et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste.

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

**31.04** Toute personne salariée a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

**31.05** Tout grief relatif à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposé dans les quatre-vingt-dix (90) jours de la dernière manifestation de cette conduite.

**31.06** Si l'arbitre de grief juge que la personne salariée a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations prévues au paragraphe 31.04, il peut rendre toute décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire, notamment :

1° ordonner à l'employeur de réintégrer la personne salariée;

2° ordonner à l'employeur de payer à la personne salariée une indemnité jusqu'à un maximum équivalent au salaire perdu;

3° ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement;

4° ordonner à l'employeur de verser à la personne salariée des dommages et intérêts punitifs et moraux;

5° ordonner à l'employeur de verser à la personne salariée une indemnité pour perte d'emploi;

6° ordonner à l'employeur financer le soutien psychologique requis par la personne salariée, pour une période raisonnable qu'il détermine;

7° ordonner la modification du dossier disciplinaire de la personne salariée victime de harcèlement psychologique.

**31.07** Les alinéas 2, 4 et 6 du paragraphe 31.06 ne s'appliquent pas pour une période au cours de laquelle la personne salariée est victime d'une lésion professionnelle, au sens de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (chapitre A-3.001), qui résulte du harcèlement psychologique.

Lorsque l'arbitre de grief estime probable, en application du paragraphe 31.06, que le harcèlement psychologique ait entraîné chez la personne salariée une lésion professionnelle, il réserve sa décision au regard des alinéas 2, 4 et 6.

**31.08** Toute modification à l'un des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 de la Loi sur les normes du travail entraîne la même modification à la présente convention collective.

**31.09** L'employeur et le syndicat s'engagent à ne pas publier ou distribuer d'affiches ou de brochures sexistes.

#### **VIOLENCE**

**31.10** L'employeur et le syndicat conviennent que la personne salariée ne doit pas être sujette à de la violence à l'occasion de son travail.

L'employeur et le syndicat conviennent de collaborer en vue d'éviter ou de faire cesser toute forme de violence par les moyens appropriés, entre autres, par l'élaboration d'une politique.

## EXTRAIT DE LA CONVENTION COLLECTIVE

**Intervenue entre**

**Le comité patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux**

**Le sous-comité patronal de négociation des établissements privés et conventionnés**

**et l'APTS**

### ARTICLE 6

#### DISCRIMINATION, HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET VIOLENCE

---

**6.01** Il est convenu qu'il n'y aura aucune menace, contrainte et discrimination par l'Employeur, le Syndicat ou leurs représentants respectifs, contre une personne salariée à cause de sa race, sa couleur, ses croyances religieuses ou leur absence, son sexe, sa langue, sa grossesse, son ascendance nationale ou ethnique, sa condition ou son origine sociale, son handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier son handicap, ses opinions politiques, son orientation sexuelle, son âge, son état civil ou l'exercice d'un droit que lui reconnaît la présente convention.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire, de compromettre ou de restreindre un droit que lui reconnaît la présente convention ou la loi pour l'un des motifs ci-haut prévus.

Malgré ce qui précède, une distinction, exclusion ou préférence fondée sur les aptitudes ou qualités requises pour accomplir les tâches d'un poste est réputée non discriminatoire.

L'Employeur peut implanter des programmes d'accès à l'égalité en consultation avec la partie syndicale.

**6.02** Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 de la Loi sur les normes du travail font partie intégrante de la présente convention collective.

**6.03** Aucune forme de harcèlement psychologique n'est tolérée. À ce titre, l'Employeur et le Syndicat collaborent pour prévenir les situations de harcèlement psychologique par la mise sur pied de moyens appropriés d'information et de sensibilisation à être convenus par les parties locales.

**6.04** L'Employeur et le Syndicat s'engagent à ne pas publier ni à laisser circuler des affiches ou brochures sexistes.

**6.05** L'Employeur et le Syndicat conviennent que la personne salariée ne devrait pas être sujette à de la violence à l'occasion de son travail.

L'Employeur et le Syndicat conviennent de collaborer en vue d'éviter ou de faire cesser toute forme de violence par les moyens appropriés, entre autres, par l'élaboration d'une politique.

## OBLIGATION DE L'EMPLOYEUR

<b>LÉGISLATION</b>
<p><b>CODE CIVIL DU QUÉBEC</b></p> <p>L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié. (art. 2087)</p>
<p><b>LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL</b></p> <p>L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité du travailleur. (art. 51)</p>
<p><b>LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL</b></p> <p>L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. (art. 81.18 à 81.20) – <i>en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2004</i></p>
<p><b>LES CONVENTIONS COLLECTIVES<sup>3</sup></b></p> <p><u>Discrimination, harcèlement psychologique et violence :</u></p> <p>Les dispositions de la Loi sur les normes du travail concernant le harcèlement psychologique seront réputées faire partie intégrante de toute convention collective à compter du 1<sup>er</sup> juin 2004. (art. 31 – SQEES FTQ) (art. 6 – APTS)</p> <p><u>Santé et sécurité :</u></p> <p>L'employeur prend les mesures nécessaires pour éliminer à la source tout danger pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des salariés; le Syndicat et les personnes salariées y collaborent. (art. 30.01 – SQEES FTQ) (art. 34.04 – APTS)</p> <p>L'employeur doit prendre immédiatement les mesures qui s'imposent lorsqu'un salarié fait rapport à son supérieur immédiat qu'un bénéficiaire peut présenter un danger immédiat ou éventuel pour son entourage. (art. 30.11 – SQEES FTQ) (art. 34.08 – APTS)</p>

<sup>3</sup> Selon les conventions collectives en vigueur dans le réseau de la santé et des services sociaux.

## FORMULAIRE DE PLAINTE

### JE CROIS ÊTRE

VICTIME DE :                       TÉMOIN DE :

- Harcèlement sexiste
- Harcèlement racial
- Harcèlement sexuel
- Harcèlement psychologique
- Autre (précisez) \_\_\_\_\_

### MES COORDONNÉES SONT :

NOM : \_\_\_\_\_ PRÉNOM : \_\_\_\_\_  
 FONCTION : \_\_\_\_\_  
 Téléphone au travail : ( ) \_\_\_\_\_ au domicile : ( ) \_\_\_\_\_

### PERSONNE À QUI L'ACTE EST REPROCHÉ

NOM : \_\_\_\_\_ PRÉNOM : \_\_\_\_\_  
 FONCTION : \_\_\_\_\_  
 Téléphone si connu ( ) \_\_\_\_\_

### RÉSUMÉ DES FAITS

QUOI, COMMENT ? (Énumérez les faits, les événements, les paroles, les gestes)

---

---

---

---

---

---

---

---

*(écrire au verso si besoin d'espace additionnel)*

### NOMS DES TÉMOINS DE L'ÉVÉNEMENT

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

QUAND ? (Spécifiez les dates des divers événements)

---



---



---



---



---



---



---

OÙ ? (Spécifiez le ou les endroits)

---



---



---



---

CE QUE VOUS VOULEZ OBTENIR (En vous adressant à la directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires ?)

---



---



---



---

**AUTRES DÉMARCHES :**

- |  |     |                          |     |                          |         |                          |
|--|-----|--------------------------|-----|--------------------------|---------|--------------------------|
| • Vous avez entrepris d'autres démarches   | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> | À venir | <input type="checkbox"/> |
| • Un grief a été déposé en votre nom par votre syndicat                              | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> | À venir | <input type="checkbox"/> |
| • Vous avez déposé une plainte à la Commission des droits et libertés de la personne | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> | À venir | <input type="checkbox"/> |
| • Vous avez entrepris des poursuites judiciaires                                     | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> | À venir | <input type="checkbox"/> |

**VOUS POUVEZ AJOUTER ICI TOUT AUTRE COMMENTAIRE QUE VOUS JUGEZ UTILE**

---



---



---

Je déclare que les renseignements inscrits dans ce questionnaire sont vrais et au meilleur de ma connaissance.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date



## Engagement des personnes rencontrées lors de l'enquête

Par la présente, je déclare mon engagement à respecter la présente politique et j'assure de garder confidentielles toutes les informations en lien avec cette enquête.

---

*Signature de la personne*

---

Date



## ENGAGEMENT DES PERSONNES RESPONSABLES DÉSIGNÉES PAR L'EMPLOYEUR

### *La Résidence Berthiaume-Du Tremblay*

- S'assurera que les personnes responsables désignées seront dûment formées et auront les outils nécessaires à leur disposition pour le traitement et le suivi de la plainte ou du signalement;
- Libérera du temps de travail afin que les personnes responsables désignées puissent réaliser les fonctions qui leur ont été attribuées.

Les personnes suivantes sont désignées pour agir à titre de responsables de l'enquête suite à la réception d'une plainte selon la Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes de *La Résidence Berthiaume-Du Tremblay*

*[Nom de la personne responsable n° 1], [Fonction]  
[Lieu de travail] [Numéro de téléphone]*

*[Nom de la personne responsable n° 2], [Fonction]  
[Lieu de travail] [Numéro de téléphone]*

Ces personnes responsables doivent principalement :

- Informer le personnel sur la politique de l'entreprise en matière de harcèlement psychologique ou sexuel;
- Intervenir de façon informelle afin de tenter de régler des situations;
- Recevoir les plaintes et les signalements;
- Recommander la nature des actions à réaliser pour faire cesser le harcèlement.

### **Engagement des personnes responsables de l'enquête**

Par la présente, je déclare mon engagement à respecter la présente politique et j'assure que mon intervention sera impartiale, respectueuse et confidentielle.

\_\_\_\_\_  
*Signature de la personne responsable n° 1*

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
*Signature de la personne responsable n° 2*

\_\_\_\_\_  
Date