

POUR UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN

POLITIQUE-CADRE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION
ET DE TRAITEMENT DES SITUATIONS D'INCIVILITÉ,
DE CONFLIT ET DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE
OU SEXUEL AU TRAVAIL





POUR UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN

POLITIQUE-CADRE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION
ET DE TRAITEMENT DES SITUATIONS D'INCIVILITÉ,
DE CONFLIT ET DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE
OU SEXUEL AU TRAVAIL

Cette publication a été réalisée par la Direction adjointe de la santé des personnes et des relations professionnelles du Secrétariat du Conseil du trésor en collaboration avec la Direction des communications du ministère du Conseil exécutif et du Secrétariat du Conseil du trésor.

Pour obtenir des renseignements sur ce document, veuillez communiquer avec la Direction adjointe de la santé des personnes et des relations professionnelles du Secrétariat du Conseil du trésor
2^e étage, secteur 500
Québec (Québec) G1R 5R8
Téléphone 418 643-0875 Poste 4612

Vous pouvez obtenir de l'information au sujet du Conseil du trésor et de son secrétariat en vous adressant à la Direction des communications ou en consultant son site Web.

Direction des communications
du ministère du Conseil exécutif
et du Secrétariat du Conseil du trésor
2^e étage, secteur 800
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8
Téléphone 418 643-1529
Sans frais 1 866 552-5158
communication@sct.gouv.qc.ca
www.tresor.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec
IISBN 978-2-550-86487-5 (en ligne), avril 2020

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2020

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. CHAMP D'APPLICATION	2
2. DÉFINITIONS	2
SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE	2
CIVILITÉ	2
CONFLIT	2
HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL	3
3. OBJECTIF	4
4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	4
LA OU LE SOUS-MINISTRE OU LA DIRIGEANTE OU LE DIRIGEANT D'ORGANISME	4
LE PERSONNEL D'ENCADREMENT	5
L'ENSEMBLE DU PERSONNEL	5
LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES	5
LA PERSONNE RÉPONDANTE DE LA POLITIQUE-CADRE AU SEIN DE L'ORGANISATION	6
5. PRINCIPES D'INTERVENTION	6
6. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES PLAINTES	7
DÉMARCHE INFORMELLE	7
DEMARCHE FORMELLE	8
RECOURS LÉGAUX	10
7. ENCADREMENT LÉGAL	10
8. ENTRÉE EN VIGUEUR	10

INTRODUCTION

La Loi sur les normes du travail prévoit que les employeurs du Québec doivent se doter d'une politique pour répondre à leur obligation de prévenir et de faire cesser le harcèlement psychologique ou sexuel, y compris le harcèlement discriminatoire.

La fonction publique québécoise considère fondamental de procurer à ses employées et employés un milieu de travail sain et exempt de harcèlement. Elle mise sur une approche préventive qui commande d'adopter des conduites courtoises et respectueuses et d'agir sur toute situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement et ayant des effets sur le climat de travail.

En plus de satisfaire à ses obligations légales, le Conseil du trésor affirme, par cette politique-cadre, l'importance qu'il accorde à une culture de respect qui favorise le sentiment de sécurité psychologique et la collaboration.

1. CHAMP D'APPLICATION

La politique-cadre s'applique aux ministères et organismes dont le personnel est nommé selon la Loi sur la fonction publique (RLRQ, c. F-3.1.1) ou en vertu de l'article 11.5 de la Loi sur l'exécutif (RLRQ, c. E-18). Elle couvre les relations que les employées et employés, sans égard à leur fonction, entretiennent entre eux et avec des tiers dans le cadre du travail. Elle s'applique pendant et en dehors des heures normales de travail ainsi que dans les lieux et les contextes suivants :

- Les lieux habituels du travail et les aires communes ;
- Tout endroit où le personnel peut se trouver dans le cadre de son emploi ;
- Les communications par tout moyen, technologique ou autre.

2. DÉFINITIONS

SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE

Cette notion fait référence à la confiance que les employées et employés ont envers le groupe et qui leur permet d'exprimer une idée sans craindre de se sentir embarrassés ou rejetés. Cette confiance partagée repose sur une capacité d'empathie des membres d'une équipe de travail et sur une culture de respect qui permet à chaque personne d'agir et de parler sans crainte de jugement.

CIVILITÉ

La civilité est un ensemble de normes implicites ou explicites qui encadre les comportements favorisant des relations harmonieuses et productives, au bénéfice de tous les membres d'un groupe. Ces comportements font référence aux normes de respect, de politesse, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration. En contrepartie, une incivilité est un comportement, une parole ou un geste qui est contraire à ces normes et qui crée un effet négatif pour la personne qui le subit.

CONFLIT

Un conflit est une divergence, réelle ou perçue, d'intérêts, de valeurs et d'opinions entre deux ou plusieurs personnes, qui génère des émotions négatives et qui a, conséquemment, des répercussions dans les relations et sur le climat de travail.

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement psychologique comme suit :

« 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 sur le salarié. »

Cette définition inclut le harcèlement discriminatoire lié à l'un des motifs indiqués dans la Charte des droits et libertés de la personne : 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.

Le harcèlement doit être distingué de situations telles qu'un conflit, une incivilité, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal du droit de gestion. Pour établir qu'il y a bien du harcèlement psychologique ou sexuel, la présence de tous les critères déterminés par la Loi doit être démontrée :

Conduite vexatoire

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre et l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

Le caractère répétitif

Considérés isolément, une parole, un geste ou un comportement peuvent sembler anodins. C'est l'accumulation ou l'ensemble de ces conduites qui peut devenir du harcèlement. Toutefois, un acte isolé grave pourrait être considéré comme étant du harcèlement.

Paroles, gestes ou comportements hostiles ou non désirés

Les paroles, les gestes ou les comportements reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirés. S'ils sont à caractère sexuel, ils pourraient être reconnus comme du harcèlement même si la victime n'a pas exprimé clairement son refus.

Atteinte à la dignité ou à l'intégrité

Le harcèlement psychologique ou sexuel a des répercussions négatives sur la personne. La victime peut se sentir diminuée, dévalorisée ou dénigrée sur le plan tant personnel que professionnel. La santé physique de la personne harcelée peut aussi en souffrir.

Milieu de travail rendu néfaste

Le harcèlement psychologique ou sexuel rend le milieu de travail néfaste pour celle ou celui qui en est victime. La personne harcelée peut, par exemple, être isolée de ses collègues à cause de paroles, de gestes ou de comportements hostiles à son endroit ou à son sujet.

3. OBJECTIF

La politique-cadre a pour objectif de contribuer à :

- offrir un milieu de travail sain et exempt de toute forme de harcèlement afin de protéger la santé, la dignité et l'intégrité du personnel ;
- entretenir une culture de respect qui favorise la sécurité psychologique et la collaboration ;
- miser sur une approche préventive qui commande d'adopter des conduites courtoises et respectueuses et d'agir sur toute situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement et ayant des effets sur le climat de travail ;
- responsabiliser l'ensemble du personnel sur l'importance de la prévention et du traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement au travail.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Pour assurer un milieu de travail sain et exempt de harcèlement, chaque membre de l'organisation a un rôle important à jouer et des responsabilités à assumer.

LA OU LE SOUS-MINISTRE OU LA DIRIGEANTE OU LE DIRIGEANT D'ORGANISME

- S'assurer du respect de la politique-cadre au sein de son organisation.
- Adopter, au besoin ainsi qu'en complément et en cohérence de la politique-cadre des modalités propres à son organisation.

- Signifier au personnel cadre sous sa responsabilité ses attentes à l'égard du rôle que leur confie la politique-cadre.
- Soutenir une culture de respect qui favorise le sentiment de sécurité psychologique et la collaboration dans l'ensemble de l'organisation.
- Désigner une personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation.

LE PERSONNEL D'ENCADREMENT

- Adopter de saines pratiques de gestion en valorisant les conduites courtoises et respectueuses et en signifiant à son équipe ses attentes à cet égard.
- Voir à ce que la dynamique individuelle et d'équipe favorise le sentiment de sécurité psychologique et la collaboration.
- Agir rapidement devant les situations qui affectent les personnes ou le milieu de travail et prendre les moyens raisonnables pour faire cesser toute conduite contraire à la politique-cadre lorsque cette dernière est constatée ou portée à sa connaissance.
- Dégager les facteurs de risque organisationnels qui ont contribué à la situation et prendre les moyens appropriés à cet effet.

L'ENSEMBLE DU PERSONNEL

- Adopter des conduites courtoises et respectueuses.
- Réagir devant des comportements blessants ou offensants qui le concernent ou qui concernent autrui en les mentionnant respectueusement à la personne en question.
- Signaler, dans les meilleurs délais, toute situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement, de manière à tenter d'abord de la régler par la démarche informelle.
- Collaborer et faire preuve de discrétion dans les mécanismes mis en place pour agir sur les situations relationnelles difficiles et pour faire cesser le harcèlement.

LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Diffuser la politique-cadre et veiller au respect de ses principes et de son application.
- Faire connaître à l'ensemble du personnel les coordonnées de la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation et soutenir cette dernière dans son rôle.
- Sensibiliser l'ensemble du personnel sur la responsabilité de chacune et chacun dans le maintien d'un climat de travail sain et exempt de harcèlement.
- S'assurer que le personnel reçoit l'information et les formations nécessaires sur le sujet.
- Conseiller les personnes en autorité sur les moyens à prendre et les mesures à appliquer.

LA PERSONNE RÉPONDANTE DE LA POLITIQUE-CADRE AU SEIN DE L'ORGANISATION

- Communiquer l'information et les conseils sur la politique-cadre, de même que sur les services de soutien psychologique disponibles.
- Offrir de l'accompagnement en résolution de conflit.
- Soutenir le personnel d'encadrement dans les rôles et les responsabilités que lui confie la politique-cadre.
- Recevoir et analyser les signalements verbaux et les plaintes écrites et recommander des actions à poser pour les traiter.

5. PRINCIPES D'INTERVENTION

Intervenir dans une situation relationnelle difficile demande que certains principes soient respectés afin de préserver la dignité et l'intégrité de chaque partie concernée.

- Agir sur toute situation relationnelle difficile rapportée, qu'elle s'apparente ou non à du harcèlement, dans les meilleurs délais.
- Traiter les personnes en tout respect et avec équité, neutralité et impartialité.
- Traiter toute situation avec la plus grande confidentialité et la meilleure discrétion possible.
- Privilégier les modes de résolution collaboratifs et constructifs.
- Prendre les moyens appropriés pour faire cesser les conduites qui vont à l'encontre de la politique-cadre, notamment l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires qui peuvent aller jusqu'au congédiement.
- Poser les actions nécessaires pour rétablir le climat de travail, corriger les facteurs de risque organisationnels et prévenir d'autres situations du même type.

6. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES PLAINTES

La politique-cadre prévoit deux types d'approches en privilégiant toutefois l'utilisation de la démarche informelle. Les deux offrent des modes de résolution différents, mais traitent les situations avec la même importance. Les modes présentés ci-dessous, pour chacune des démarches, doivent être interprétés comme étant des possibilités d'action, et non pas comme un ordre précis d'étapes à suivre.

DÉMARCHE INFORMELLE

Objectif

La démarche informelle vise à permettre aux personnes concernées de chercher des solutions mutuellement satisfaisantes par l'utilisation de modes de résolution collaboratifs et constructifs axés sur la communication (ex. : dialogue assisté, facilitation, médiation, etc.) pour tenter ainsi de rétablir leur relation.

Demande de soutien en gestion de conflit ou signalement verbal

La personne qui vit une situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement, présente verbalement sa demande à sa ou son gestionnaire ou à la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation.

Responsabilités du ou de la gestionnaire ou de la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation

- Échanger avec la personne.
- Analyser la situation.
- Lui fournir de l'information, des conseils et du soutien, notamment le programme d'aide aux employées et employés.
- L'encourager à faire une intervention auprès de la personne concernée par la situation pour qu'elle lui signifie son inconfort.
- Lui proposer des modes de résolution collaboratifs conduits par des ressources internes ou externes, tels que le dialogue assisté, la facilitation et la médiation.
- Voir si des mesures provisoires ou d'apaisement doivent être prises temporairement pour faciliter le traitement de la situation.
- Lui proposer la démarche formelle si la démarche informelle échoue ou qu'elle n'est pas retenue.

Responsabilité du témoin

La personne qui est témoin d'une situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement, est invitée à la signaler à son ou sa gestionnaire ou à la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation, dans l'esprit de contribuer à prévenir une escalade de cette situation.

DEMARCHE FORMELLE

En tout temps, la personne qui opte pour la démarche formelle peut choisir de recourir aux modes de résolution collaboratifs.

Objectif

La démarche formelle vise à établir s'il y a présence ou non de harcèlement.

Plainte écrite

La personne qui vit une situation relationnelle difficile apparentée à du harcèlement dépose une plainte écrite à la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation. La personne plaignante doit présenter les éléments de la ou des situations vécues.

La plainte écrite doit contenir les éléments suivants :

- La ou les conduite(s) reprochée(s) ;
- Les dates ;
- Les détails des incidents ;
- Les actions tentées par la personne plaignante ;
- Tout autre élément pertinent.

Responsabilités de la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation (en collaboration, si nécessaire, avec des ressources externes)

- Communiquer avec la personne plaignante pour obtenir des informations supplémentaires et lui fournir le soutien nécessaire.
- Analyser la recevabilité de la plainte pour évaluer si les allégations transmises répondent aux critères légaux du harcèlement.
- Transmettre à la personne plaignante les conclusions de l'analyse de recevabilité.

Si la plainte n'est pas jugée recevable selon les critères légaux du harcèlement

- Proposer des modes de résolution appropriés en tenant compte des besoins de la personne et de la situation rapportée.
- Si requis, aviser la supérieure ou le supérieur immédiat de la personne plaignante afin que ce dernier puisse mettre en place les solutions nécessaires.

Si la plainte est jugée recevable selon les critères légaux du harcèlement

- Aviser les supérieures et supérieurs immédiats des personnes concernées par la situation.
- Communiquer avec la personne visée par la plainte pour l'informer de la situation, lui fournir le soutien nécessaire et recueillir sa version des faits.
- Voir si des mesures provisoires ou d'apaisement doivent être prises temporairement pour faciliter le traitement de la situation.
- Proposer, à tout moment, des modes de résolution collaboratifs conduits par des ressources internes ou externes.
- Recommander aux personnes en autorité le mode de traitement (enquête, évaluation qualitative, évaluation neutre, etc.) et les mesures les plus appropriés à la situation, en considérant d'abord les modes de résolution collaboratifs.
- Lorsqu'une enquête ou qu'un autre mode similaire est retenu, informer les individus concernés et les témoins qu'ils seront rencontrés par un tiers neutre, qu'ils devront collaborer et qu'ils pourront être accompagnés, s'ils le souhaitent, d'une personne de leur choix qui n'est pas en lien avec la situation.
- Informer les personnes concernées par la situation des conclusions de l'enquête ou d'un autre mode similaire retenu et informer les témoins seulement de la fin du processus.

Situations particulières pour l'une ou l'autre des démarches

- Si la supérieure ou le supérieur immédiat de la personne plaignante est directement visé par la situation rapportée, la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation s'adresse alors à la supérieure ou au supérieur hiérarchique.
- Si une personne subit des préjudices ou des représailles du fait d'avoir rapporté de bonne foi une situation, d'en être la mise en cause ou d'avoir collaboré à titre de témoin, les mesures appropriées seront prises pour faire cesser ces conduites.
- Si une personne rapporte une situation mensongère dans le but de nuire à autrui, les mesures appropriées seront prises pour faire cesser cette conduite et corriger la situation.

RECOURS LÉGAUX

La formulation d'un signalement verbal ou d'une plainte écrite n'empêche pas une personne d'exercer des recours légaux. Le délai pour ce faire est de deux ans à compter de la dernière manifestation de harcèlement. En cas de recours multiples, le ministère ou l'organisme se réserve le droit de différer le traitement de la plainte déposée en vertu de la politique-cadre.

Les recours légaux possibles sont :

- le grief, pour le personnel syndiqué ;
- la plainte à la Commission de la fonction publique, pour le personnel non syndiqué nommé selon la Loi sur la fonction publique ;
- la plainte à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, pour le personnel nommé en vertu de l'article 11.5 de la Loi sur l'exécutif.

7. ENCADREMENT LÉGAL

- La Loi sur les normes du travail (articles 81.18, 81.19 et 81.20)
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/N-1.1>
- La Charte des droits et libertés de la personne (articles 4, 10.1, 46 et 49)
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>
- Le Code civil du Québec (CCQ, article 2087)
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/CCQ-1991>
- Le Code de procédure civile (articles 1 à 7)
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/c-25.01>
- Le Code criminel (articles 264 et 372)
<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-46/>
- La Loi sur la santé et la sécurité du travail (L.R.Q., articles 9, 49.2, 49.3 et 51.9)
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/S-2.1>
- La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (L.R.Q., article 2)
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/A-3.001>
- Les conventions collectives en vigueur

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique-cadre entre en vigueur le 24 mars 2020.



*Secrétariat
du Conseil du trésor*

Québec

