



Blakes

Trousse d'outils
**Prévention du
harcèlement
psychologique et
traitement des plaintes**

Octobre 2022

Table des matières

Politique de prévention du harcèlement et de la violence au travail et de traitement des plaintes	4
Préambule	4
Article 1 – Objectifs de la Politique	4
Article 2 – Portée de la Politique	4
Article 3 – Définitions	5
Article 4 – Énoncé de la Politique	7
Article 5 – Responsabilités	7
Article 6 – Représailles	7
Article 7 – Procédure en cas de violence	8
Mesures de sécurité	8
Évaluation des risques	8
Divulgaration des risques de comportements violents	9
Article 8 – Traitement des signalements et des plaintes	9
8.1 Rencontre informelle	10
8.2 Plainte formelle	10
8.3 Plainte auprès de la CNESST	11
Article 9 – Compétence et disponibilité	11
Article 10 – Confidentialité	11
Article 11 – Engagement de la Société	12
Article 12 – Mesures disciplinaires	12
Article 13 – Distribution et mise à jour	12
Annexe – Formulaire de plainte formelle	14
Organigramme décisionnel en matière de harcèlement	17
Description des différentes étapes du traitement d’une plainte de harcèlement psychologique en milieu de travail	19
I. Le signalement	19
II. La plainte formelle	19
A. L’enquête	19
B. Analyse de la recevabilité de la plainte	19
C. Préparation de l’enquête (si la plainte est recevable)	21
D. Communications préalables aux entrevues	21
E. Communications aux entrevues	21
F. Entrevues	22
G. Analyse et préparation du rapport	22
H. Conclusions	23
I. Recommandations	23
J. Annonce des conclusions de l’enquête	23
III. Médiation	24
Affiche portant sur le harcèlement	26

Politique de prévention du harcèlement et de la violence au travail et de traitement des plaintes

Politique de prévention du harcèlement et de la violence au travail et de traitement des plaintes

Préambule

[Nom de la société] (la « Société ») se veut un milieu fondamentalement humain et chaleureux pour toutes et tous, tant pour les clients que pour les professionnels du milieu. Conséquemment, la Société tient à ce que l'environnement dans lequel agissent toutes ces personnes soit sain et exempt de toute forme de harcèlement et de violence.

Pour qu'il y ait harcèlement, y compris harcèlement sexuel, il n'est pas nécessaire de s'en prendre intentionnellement à une personne en particulier ou à un groupe ciblé. Le harcèlement peut prendre la forme d'un comportement dont l'auteur n'est pas conscient du caractère offensant. Ce qui peut sembler insignifiant pour certains peut être perçu par d'autres comme blessant ou offensant. Il est de notre devoir d'être attentif aux perceptions des gens et d'agir de façon conforme à la Politique établie par la Société.

Article 1 – Objectifs de la Politique

La présente Politique a pour objectif d'affirmer l'engagement de la Société à prévenir et à faire cesser toute situation de violence et de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de la Société, y compris toute forme de harcèlement discriminatoire. Elle vise également à établir les principes d'intervention qui sont appliqués chez la Société lorsqu'une plainte pour harcèlement est déposée ou qu'une situation de violence ou de harcèlement est signalée à l'employeur.

Article 2 – Portée de la Politique

La présente Politique s'applique à l'ensemble du personnel de la Société, et à tous les niveaux hiérarchiques, peu importe leur statut (employés permanents, à temps partiel, temporaires et contractuels), et à toute autre personne agissant au sein de la Société, notamment dans les lieux et contextes suivants :

- les lieux de travail;
- les aires communes;
- tout autre endroit où les personnes doivent se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : réunions, formations, déplacements, activités sociales organisées par l'employeur);
- les communications par tout moyen, technologique ou autre.

La Société cherche aussi à s'assurer que les rapports entre employés et tierces parties sont dépourvus de toutes formes de harcèlement. Ces relations sont également régies par cette Politique.

La Société souhaite mettre l'accent sur la prévention du harcèlement. La direction se réserve le droit d'intervenir en tout temps, qu'il y ait plainte ou absence ou retrait de plainte, lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu violation de cette politique.



Article 3 – Définitions

3.1 Harcèlement

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 l'employé(e) et qui entraîne, pour celui-ci ou celle-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.

Cette conduite constitue du harcèlement, qu'elle soit fondée ou non sur un des motifs discriminatoires prévus dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec (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).

3.2 Harcèlement sexuel

Sans limiter la portée de la notion de harcèlement, le harcèlement sexuel comprend notamment des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, à caractère sexuel qui portent atteinte ou sont susceptibles de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de l'employé(e) et qui entraîne, pour celui-ci ou celle-ci, un milieu de travail néfaste.

Qu'il s'agisse de harcèlement psychologique ou de harcèlement sexuel, une seule conduite grave peut constituer du harcèlement si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié ou la salariée.

3.3 Abus d'autorité

Exercice de l'autorité, de manière indue, constituant une conduite qu'une personne sait ou aurait dû savoir importune, dans l'intention de compromettre l'emploi, de nuire au rendement au travail, de mettre le moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de quelque façon que ce soit dans la carrière d'un employé ou d'une employée.

Afin de mieux comprendre quel type de comportement est assimilé à du harcèlement, (y compris du harcèlement sexuel), nous avons dressé ci-dessous une liste d'exemples tirés de la jurisprudence :

- 1) Toute remarque, plaisanterie ou allusion à l'égard du sexe ou de l'orientation sexuelle lorsque son auteur a été averti que ses propos sont offensants ou lorsque les propos sont, par leur nature, offensants;
- 2) Tout regard de nature sensuelle non-désiré et/ou insistant;
- 3) Toute remarque désobligeante ou humiliante utilisée afin de qualifier un groupe ou une personne appartenant à un groupe;
- 4) Tout propos ou geste suggestif ou obscène;
- 5) L'affichage ou l'envoi par courrier, par télécopieur, par courriel et par tout autre moyen électronique de documents à caractère sexuel ou offensants;
- 6) Toute avance, invitation ou proposition de nature sexuelle importune;
- 7) Toute question ou remarque importune relative à la vie sexuelle d'une personne;
- 8) Tout abus d'une situation de pouvoir ou d'autorité officielle ou non;
- 9) Tout contact physique non désiré;
- 10) Toute violence verbale ou menace;
- 11) Toute agression sexuelle.

3.4 Violence

La violence en milieu de travail peut être physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel :

- 1) **Violence physique** : Il s'agit de l'usage de la force physique contre une autre personne ou un groupe de personnes, qui peut entraîner un préjudice physique, sexuel ou psychologique.
- 2) **Violence psychologique** : Réfère à des actions et des conduites généralement répétées (mais pas nécessairement) et qui sont dirigées contre un ou plusieurs travailleurs. Ces comportements non désirés par la victime, peuvent être commis délibérément ou inconsciemment, mais entraînent un manifestement de l'humiliation, une offense ou de la détresse. Ils peuvent aussi interférer avec la performance au travail ou engendrer un environnement de travail désagréable.

Article 4 – Énoncé de la Politique

La Société ne tolère ni n'admet aucune forme de violence au travail ou de harcèlement psychologique ou sexuel, que ce soit :

- 1) par des gestionnaires envers des personnes salariées;
- 2) entre des collègues;
- 3) par des personnes salariées envers leurs supérieurs;
- 4) de la part de toute personne qui lui est associée, incluant tout usager, visiteur ou autre.

Article 5 – Responsabilités

Il appartient à toute personne œuvrant au sein de la Société d'adopter un comportement favorisant le maintien d'un milieu exempt de violence et de harcèlement psychologique ou sexuel.

Il appartient également à toute personne œuvrant au sein de la Société de ne pas adopter un comportement prohibé par la Politique envers un usager ou toute autre personne avec qui la Société a une relation.

La Société s'attend à une collaboration de tous, notamment lors d'activités destinées à promouvoir la prévention de la violence et du harcèlement au travail et encourage tous les employés à faire connaître leur désapprobation face à tel ou tel comportement afin de le faire cesser et à se prévaloir de la présente Politique, au besoin.

La personne qui est témoin d'une situation de violence ou de harcèlement doit signaler cette situation à l'une des personnes responsables mentionnées ci-dessus, auquel cas celle-ci devra rencontrer la personne que l'on dit victime de violence ou de harcèlement afin de discuter avec elle de la situation, l'informer de ses droits, incluant la procédure prévue à l'article 7 et, si les circonstances le justifient, déposer une plainte.



Article 6 – Représailles

Dans le cadre du traitement et du règlement d'une situation ayant trait à de la violence ou à du harcèlement au travail, nul ne doit subir de préjudice ou faire l'objet de représailles de la part de l'employeur.

Toute personne qui commet des actes de représailles contre une personne qui fait appel à la présente Politique ou qui prend part à une enquête en vertu de celle-ci (p. ex., un témoin) commet une faute aussi grave que la violence ou le harcèlement et sera traitée de façon appropriée. Dans tous cas de prétendues mesures de représailles, la personne visée peut recourir à la procédure de plainte énoncée dans la présente Politique.

Article 7 – Procédure en cas de violence

Pour assistance immédiate ou assistance d'urgence

S'il y a, ou il est probable qu'il y ait, un incident de violence, il est essentiel de se retirer immédiatement de la situation non-sécuritaire, si possible. Les services d'urgence doivent être contactés, si la situation le requiert.

SERVICES À CONTACTER EN CAS D'URGENCE

Services d'urgence : 9-1-1

Poste de police local : [Insérer le numéro approprié]

Sécurité de l'immeuble : [Insérer le numéro approprié]

Réception : [Insérer le numéro approprié]

Programme d'assistance pour les employés : [Insérer le numéro approprié]

Mesures de sécurité

La Société s'efforce d'assurer la sécurité de tous les employés. À cette fin, tous les employés sont invités à prendre les mesures suivantes :

- Se retirer du danger immédiat;
- Suivre toute procédure d'enregistrement applicable, et indiquer aux autres employés le lieu de travail de la journée.
- Informer son supérieur et ses collègues lorsqu'il est nécessaire de rester au travail tard.
- Informer son supérieur et ses collègues lors de la visite d'un lieu de travail inconnu.
- Informer la réception lorsqu'une personne non-identifiée ou suspecte est présente sur le lieu de travail.
- Informer le supérieur en cas de risques pour la santé ou la sécurité des employés.
- Se familiariser avec l'emplacement de toutes les sorties.
- Faire preuve de bon sens, et être attentif.

Évaluation des risques

La Société entreprendra au moins une évaluation annuelle des risques sur le lieu de travail. Si des risques sont identifiés au cours de l'évaluation, [la Société travaillera avec le Comité mixte de santé et de sécurité.]

Divulgarion des risques de comportements violents

La Société fournira des informations aux employés s'il est prévu que ces derniers rencontrent un individu ayant des antécédents de comportement violent dont la Société a connaissance et que cet individu présente un risque de violence sur le lieu de travail susceptible d'entraîner des blessures physiques. Toutefois, la Société ne divulguera que les informations raisonnablement nécessaires pour protéger les employés contre la violence.

Article 8 – Traitement des signalements et des plaintes

Lorsque cela est possible, la personne qui croit subir de la violence ou du harcèlement psychologique ou sexuel (la « Personne ») devrait d'abord informer la personne concernée que son comportement est indésirable et que celle-ci doit y mettre fin. Cette démarche peut être faite par la Personne, seule ou avec l'aide de la direction des ressources humaines ou d'une autre personne responsable désignée. La Personne devrait également noter la date et les détails des incidents ainsi que les démarches qu'elle a effectuées pour tenter de régler la situation.

Si cette première intervention n'est pas souhaitée ou si la violence ou le harcèlement se poursuit, la Personne devrait signaler la situation à l'une des personnes responsables désignées par l'employeur ou, en cas de conflit, à un enquêteur désigné, afin que soient identifiés les comportements problématiques et les moyens requis pour y mettre fin. À la suite de cette rencontre, la Personne devrait procéder de l'une des façons suivantes :

- 1) Si elle conclut que le comportement en question ne constitue pas une forme de violence ou de harcèlement, la Personne peut mettre fin aux démarches, ce après quoi la personne responsable désignée ne prendra aucune autre mesure; ou
- 2) Si elle conclut qu'il s'agit de violence ou de harcèlement, peu importe si la personne responsable désignée en arrive à la même conclusion, la Personne peut déposer une plainte conformément au présent article.



8.1 Rencontre informelle

Peu importe la décision prise, la Personne peut demander à la personne responsable désignée de tenir une rencontre informelle avec l'autre personne impliquée afin d'aborder la question. La personne responsable désignée sera alors tenue de procéder comme suit :

- 1) S'assurer que les personnes prenant part au processus s'engagent à préserver le caractère confidentiel du processus;
- 2) Faire part à la Personne de la conversation eue avec la personne faisant l'objet des reproches et faire part à la Personne des mesures qui seront prises pour corriger la situation (p. ex., des excuses);
- 3) Conserver un compte rendu de la conversation et des mesures qu'entend prendre la personne responsable désignée pour corriger la situation;
- 4) Transmettre une copie du compte rendu à la personne faisant l'objet des reproches;
- 5) S'assurer que les mesures correctives suggérées sont appliquées; et
- 6) Décider, si les circonstances le justifient, de déposer une plainte formelle, et ce, avec ou sans l'accord de la Personne.

8.2 Plainte formelle

La plainte formelle doit être formulée par écrit et signée par la Personne, ce après quoi la Société devra obligatoirement faire enquête sur les faits allégués. Cette plainte doit décrire les faits reprochés avec autant de précision et de détails que possible, afin qu'une intervention rapide puisse être réalisée.

Un formulaire de plainte est joint en annexe de la présente Politique.

Cette plainte doit être déposée auprès de l'une des personnes désignées par la Société :

Nom	Fonction	Lieu de travail	Numéro de téléphone
[Nom de la personne responsable no 1]	[Fonction]	[Lieu de travail]	[No de téléphone]
[Nom de la personne responsable no 2]	[Fonction]	[Lieu de travail]	[No de téléphone]
[Nom de la personne responsable no 3]	[Fonction]	[Lieu de travail]	[No de téléphone]

Après réception d'une plainte, la personne responsable désignée sera tenue de procéder comme suit :

- 1) Écouter, informer, conseiller et soutenir la Personne qui s'adresse à elle pour cause de harcèlement;
- 2) Remettre une copie de la plainte à la personne visée, l'informer de son droit de fournir sa propre version des faits et l'informer qu'elle peut se faire accompagner par une personne de son choix, incluant un avocat, lors de l'enquête;
- 3) Valider chacune des allégations de la Personne et enquêter de façon impartiale, efficace, discrète, respectueuse et confidentielle;

- 4) S'assurer que les personnes prenant part au processus s'engagent à préserver le caractère confidentiel du processus;
- 5) Consulter les autres personnes responsables désignées, sauf si l'une d'elle est visée par la plainte, auquel cas cette dernière sera exclue de l'équipe d'enquête;
- 6) Produire un rapport fondé sur les déclarations des personnes concernées, lequel rapport doit contenir, entre autres, un résumé des faits et de la preuve obtenus par rapport à chacune des allégations, une analyse de la preuve, une conclusion sur chacune des allégations et une conclusion finale déterminant si la plainte est fondée, en partie ou en entier, non fondée ou vexatoire;
- 7) Si la plainte s'avère fondée, recommander aux personnes compétentes les sanctions disciplinaires appropriées qui doivent être prises à l'encontre de la personne visée par la plainte;
- 8) Si la plainte ne s'avère pas fondée, au besoin, recommander aux personnes compétentes les mesures qui peuvent être prises pour corriger la situation ayant mené à une plainte;
- 9) Produire un compte rendu de l'enquête et des conclusions de celle-ci, signer ce compte rendu, conserver l'original et remettre des copies à la Personne, à la personne visée par la plainte et à l'employeur (personne en autorité);
- 10) Tenir une rencontre afin d'informer la Personne des conclusions de l'enquête et des mesures disciplinaires ou autres qui seront prises, le cas échéant;
- 11) Que le processus soit formel ou informel, les personnes responsables désignées doivent tenir les rencontres avec les personnes concernées en privé, et ce, en respectant, si possible, l'horaire de travail de ces personnes.

8.3 Plainte auprès de la CNESST

Qu'elle ait eu recours à la plainte visée à l'article 8.2 ou non, la Personne qui croit subir ou avoir subi de la violence ou du harcèlement psychologique ou sexuel en lien avec son travail peut porter plainte directement auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

Article 9 – Compétence et disponibilité

La Société doit :

- 1) S'assurer que les personnes responsables désignées sont dûment formées et auront les outils nécessaires à leur disposition afin qu'elles soient en mesure d'assurer le traitement et le suivi de la plainte ou du signalement;
- 2) Libérer du temps de travail afin que les personnes responsables désignées puissent assumer les fonctions qui leur ont été attribuées.

Article 10 – Confidentialité

La Société s'engage à protéger la confidentialité du processus d'intervention, qu'il soit entrepris de manière formelle ou non, notamment en matière de renseignements relatifs à la plainte ou au signalement.

Toutes les personnes prenant part au processus d'intervention s'engagent également à protéger la confidentialité des renseignements relatifs à la plainte ou au signalement.

Article 11 – Engagement de la Société

La Société s'engage à :

- 1) Prendre en charge la plainte ou le signalement dans les plus brefs délais;
- 2) 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;
- 3) 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;
- 4) Offrir aux personnes concernées de tenir, avec leur accord, une rencontre avec elles en vue de régler la situation;
- 5) Mener, au besoin, une enquête sans tarder et de façon objective, ou en confier la responsabilité à un intervenant externe. Les personnes concernées seront informées de la conclusion de cette démarche. Si l'enquête ne permet pas d'établir qu'il y a eu des comportements inacceptables, toutes les preuves matérielles seront conservées pendant deux ans et détruites par la suite;
- 6) Prendre toutes les mesures raisonnables pour régler la situation, y compris notamment les mesures disciplinaires appropriées;
- 7) Organiser des activités de prévention, de sensibilisation et de formation concernant la Politique et ses objectifs;
- 8) Offrir des conseils aux employés relativement à toute question concernant la prévention en matière de harcèlement et les mécanismes de traitement des plaintes;
- 9) Diffuser et rendre disponible aux employés la Politique en tout temps;
- 10) Développer des outils permettant d'atteindre les objectifs de la Politique.

Article 12 – Mesures disciplinaires

Toute personne qui commet un manquement à la Politique fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'au congédiement. Le choix de la mesure applicable tiendra compte de la gravité et des conséquences du ou des gestes ainsi que du dossier antérieur de la personne qui les a posés.

Les mesures disciplinaires pourront être remplacées par, ou combinées avec, des mesures administratives, qui pourront notamment inclure des mesures intérimaires avant et pendant l'enquête (p. ex., une suspension avec solde), une demande de présentation d'excuses officielles, une réprimande verbale ou écrite ou la participation à une séance de formation sur les comportements appropriés en milieu de travail.

Des mesures disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'au congédiement seront également prises si une personne devait formuler une plainte calomnieuse ou abusive.

Article 13 – Distribution et mise à jour

Cette Politique sera distribuée à intervalles réguliers et mise à jour au besoin. Pour en obtenir un autre exemplaire ou pour plus de précisions sur cette Politique ou les dispositions de la loi à cet égard, veuillez-vous adresser à l'une des personnes responsables désignées.

Annexe – Formulaire de plainte formelle

Annexe – Formulaire de plainte formelle

Formulaire de plainte formelle

Vous croyez être victime :

- de harcèlement (psychologique ou sexuel)
- de violence (physique ou psychologique)
- d'abus d'autorité

Vos coordonnées :

Nom :

Prénom :

Tél. au travail :

Tél. au domicile :

Coordonnées de la personne contre qui la plainte est formulée :

Nom :

Prénom :

Note: si plusieurs personnes sont mises en cause, veuillez les identifier ci-dessous :

Nom du ou des témoins que vous avez identifiés :

Nom et prénom :

Nom et prénom :

Allégations (faits/gestes/conduite : veuillez donner des détails sur les personnes impliquées, dates, heures, lieux, impacts, etc.) :

Solution(s) désirée(s) :

Autres démarches entreprises :

Avez-vous entamé d'autres démarches (par exemple en déposant une plainte auprès de la CNESST (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail)?

Oui Veuillez préciser laquelle ou lesquelles _____

Commentaires additionnels (au besoin) :

Déclaration :

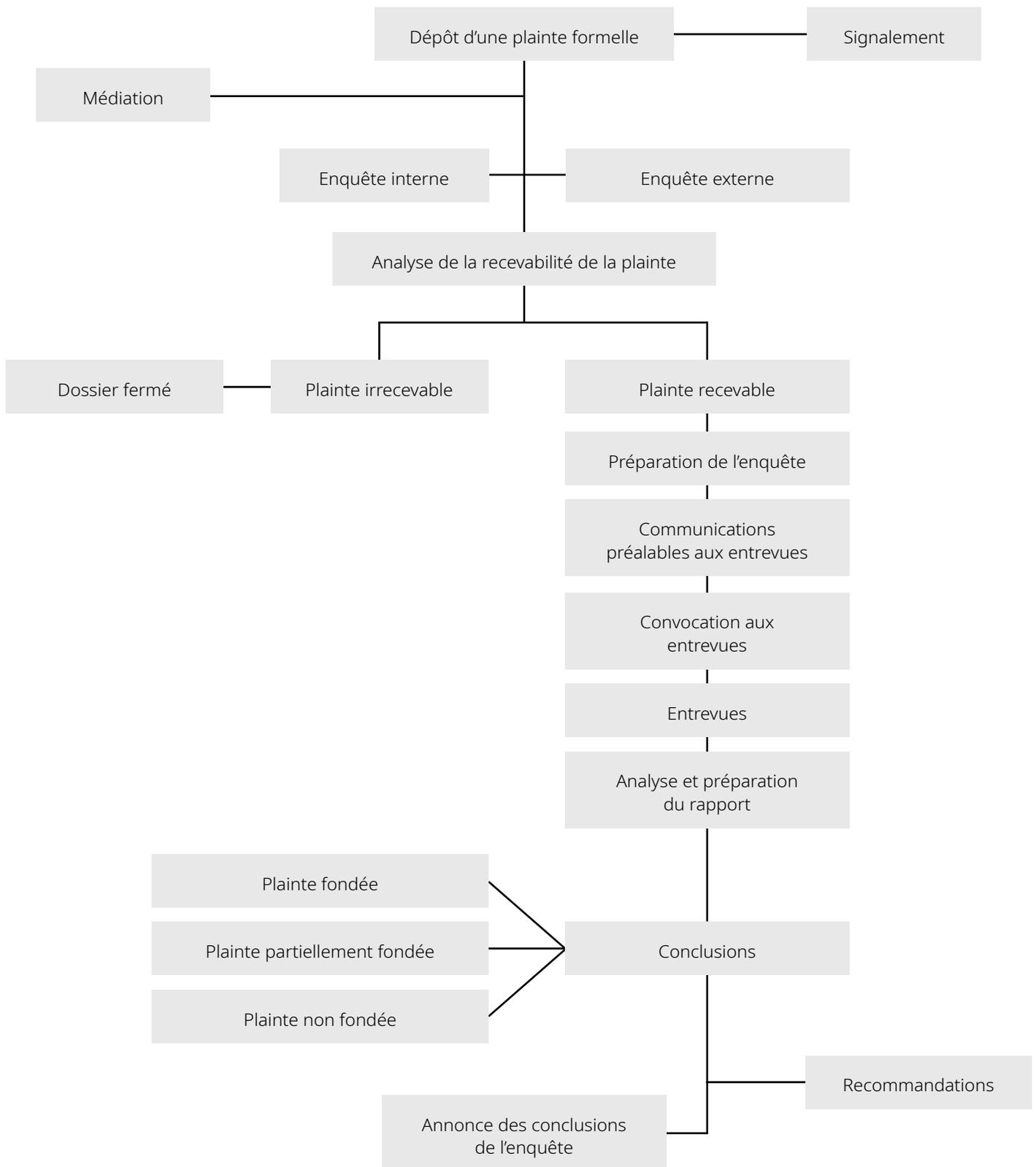
Tous les faits allégués dans le présent Formulaire sont vrais, au meilleur de ma connaissance. J'ai lu la Politique, dont l'article 10 portant sur la confidentialité, et j'accepte que certains renseignements que j'ai fournis puissent être divulgués par la personne qui s'occupera de traiter ma plainte, et ce, entre autres à la personne visée par cette plainte et aux personnes citées à titre de témoins, dans la mesure où cela est nécessaire aux fins du traitement de ma plainte.

Et j'ai signé à _____, ce _____ jour de _____ 20____.
(endroit) (mois)

(signature)

Organigramme décisionnel en matière de harcèlement

Organigramme décisionnel en matière de harcèlement



Description des différentes étapes du traitement d'une plainte de harcèlement psychologique en milieu de travail

Description des différentes étapes du traitement d'une plainte de harcèlement psychologique en milieu de travail

Un employé de votre entreprise vient vous voir afin de vous confier une situation étant susceptible de s'apparenter à du harcèlement psychologique. Que faire? Dans un premier temps, il est essentiel de déterminer s'il s'agit d'un signalement, ou d'une plainte, puisque le traitement de l'information obtenue sera différent.

I. Le signalement

Un signalement est généralement fait par une personne étant témoin d'une situation qu'elle considère comme s'apparentant à du harcèlement psychologique, ou par quelqu'un la vivant. Cette personne dénonce la situation afin d'obtenir de l'aide, de prévenir une aggravation, ou de faire cesser ce qui est considéré comme problématique.

Un signalement ne nécessite pas forcément une enquête – il est possible d'orienter la personne vers un autre mécanisme de règlement.

II. La plainte formelle

Il peut arriver qu'un signalement tourne en plainte formelle, ou qu'une personne entame directement le processus en déposant une plainte formelle. Dans ce cas, la première étape est de procéder à une enquête, laquelle peut être interne ou externe, tout dépendant des circonstances.

A. L'enquête

1. L'enquête interne

Dans le contexte d'une enquête interne, la personne appelée à mener l'enquête est un membre du personnel de l'entreprise. Cette personne doit apparaître comme objective, impartiale, indépendante et neutre aux yeux des parties. De manière générale, il est recommandé que l'enquêteur soit un membre de l'équipe des ressources humaines, soit un membre de l'ordre des CRHA ou des CRIA.

2. L'enquête externe

Pour certaines raisons, une enquête externe peut davantage être de mise. À titre d'exemple, si la situation alléguée existe depuis un long moment, il pourrait être préférable de faire affaire avec un enquêteur externe. Également, si aucun intervenant interne n'est susceptible d'être impartial, notamment parce que la personne visée est un haut dirigeant, une enquête externe sera de mise. Finalement, si la plainte comporte un niveau de difficulté très élevé, il sera préférable d'embaucher un enquêteur externe, qui sera davantage à même de réaliser un tel exercice.

B. Analyse de la recevabilité de la plainte

La première étape de l'enquête, qu'elle soit interne ou externe, se situe au niveau de l'analyse de la recevabilité de la plainte. Cette étape permet de s'assurer de ne pas véritablement mettre en branle un processus de traitement de plainte, dans le cas où la plainte serait vouée à l'échec, frivole ou abusive.

À cette étape, on se situe aux balbutiements du dossier : les témoins et les parties n'ont toujours pas été rencontrés. Le but est donc uniquement, selon le dossier écrit, d'évaluer si la plainte est recevable. Pour ce faire, l'enquêteur doit, sur la base des informations contenues au dossier écrit, déterminer si les événements allégués, en présupposant qu'ils sont vrais, sont susceptibles de constituer du harcèlement au travail.

Lors de cette étape, l'enquêteur peut, au besoin, demander des précisions ou une brève rencontre avec le plaignant afin de préciser certains aspects.

Afin de déterminer si les événements allégués sont susceptibles de constituer du harcèlement au travail, l'enquêteur doit garder en tête qu'il peut exister deux formes de harcèlement au travail, soit :

La répétition de comportements ou propos. Dans ce cas, pour constituer du harcèlement au travail, les comportements, paroles, actes et gestes doivent être (1) hostiles ou non-désirés (2) porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du plaignant (3) rendre le milieu de travail néfaste. Il est essentiel que l'enquêteur examine les différentes situations alléguées de manière globale, et non de manière isolée, afin de déterminer si la conduite répétée est vexatoire et constitue du harcèlement.

Une seule conduite grave. Dans ce cas, pour constituer du harcèlement au travail, la conduite grave doit (1) porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du plaignant, et (2) produire un effet nocif continu sur la personne victime. Dans ce cas, l'enquêteur doit évaluer la gravité objective de la conduite unique alléguée, et déterminer si cette gravité est exceptionnelle.

Il est essentiel que l'enquêteur examine les différentes situations alléguées de manière globale, et non de manière isolée, afin de déterminer si la conduite répétée est vexatoire et constitue du harcèlement.

Au stade de l'analyse de la recevabilité, il est également essentiel d'analyser si la politique est respectée quant aux éléments suivants :

Vérifier si le champ d'application de la politique est respecté. À titre d'exemple, certains individus peuvent être exclus de l'application de la politique.

Vérifier si la plainte est déposée dans le délai prévu par la politique ou par la loi. Le délai de prescription prévu par la Loi sur les normes du travail est de deux ans. Le délai peut toutefois être plus court dans la politique.

Vérifier si les modalités sont respectées au niveau de la forme. Par exemple, il peut être indiqué que la plainte doit être faite par écrit. Dans ce cas, on devra vérifier si cela a bien été respecté.

Vérifier si l'employeur a un droit de gérance au niveau du tiers. Il faudra également analyser si l'individu visé par la plainte a un lien avec l'employeur. S'il s'agit d'un tiers, il faudra analyser si un mécanisme est prévu dans la politique ou si l'employeur peut prendre des actions précises.

Suite à cette analyse, l'enquêteur devra déterminer si la preuve est recevable ou irrecevable.

Recevable :

Irrecevable : Il peut s'agir d'une plainte frivole ou abusive, si la personne est de mauvaise foi, ou simplement irrecevable.

En cas de doute, l'enquêteur doit prioriser le plaignant, et considérer la plainte recevable.

À la suite de l'analyse sur la recevabilité, l'enquêteur doit préparer un rapport sur la recevabilité, lequel précise son mandat, le contexte, la méthodologie, la documentation étudiée, le sommaire des allégations, les informations du plaignant, le compte rendu de la version du plaignant, ainsi qu'une analyse et la conclusion de la recevabilité de la plainte.

1. Plainte recevable

Les faits allégués et la preuve soumise présentent une apparence suffisante pour conclure que, si les faits allégués s'avèrent être prouvés, il pourrait s'agir de harcèlement. Dans ce cas, l'enquête doit se poursuivre.

2. Plainte irrecevable

À l'inverse, les faits allégués ne permettent pas de déceler une apparence suffisante de harcèlement. Il peut d'ailleurs s'agir d'une plainte frivole ou abusive, si la personne est de mauvaise foi. Dans ce cas, l'enquête prend fin.

C. Préparation de l'enquête (si la plainte est recevable)

Lorsque l'enquête se poursuit, la prochaine étape est de veiller à sa préparation. Pour ce faire, l'enquêteur doit considérer rassembler l'information lui ayant été communiquée jusqu'à présent, notamment la politique, la plainte et le mandat d'enquête. Il est également essentiel de déterminer les enjeux propres au dossier, ainsi que les sujets précis devant être abordés.

Au niveau de la logistique, il sera nécessaire de vérifier la disponibilité des parties et des témoins afin de pouvoir programmer les rencontres. Un lieu précis, privé, devra également être désigné. Au besoin, il devra être aménagé de façon à ce que, de l'extérieur, les comportements et les conversations ne puissent être perçus.

Un autre élément essentiel sera de préparer un engagement de confidentialité, lequel devra être signé par les parties, les témoins, ainsi que les personnes accompagnatrices. Ce document sera remis au début des entrevues, afin d'assurer la confidentialité des rencontres tenues.

Finalement, il peut être intéressant de préparer un plan des entrevues qui seront tenues, afin d'avoir un certain fil conducteur dans le cadre de la rencontre avec les individus concernés.

D. Communications préalables aux entrevues

Avant de convoquer aux entrevues l'ensemble des personnes impliquées, l'employeur doit informer le mis en cause du dépôt d'une plainte le visant. L'enquêteur pourra ensuite lui faire part, dès le début de l'enquête, des allégations portées contre lui. L'annonce des allégations devra être faite dans un délai raisonnable suite à la plainte, afin de laisser l'occasion au mis en cause de se préparer.

E. Communications aux entrevues

L'enquêteur devra ensuite déterminer les individus qui seront convoqués aux entrevues. Cette démarche devra être déterminée par écrit et ajoutée au dossier d'enquête, notamment relativement au choix des témoins.

Par ailleurs, avant le début du processus d'entrevue, l'enquêteur devra expliquer l'importance de la confidentialité aux individus qui y prendront part, et ce, tant durant l'enquête qu'à la fin de l'enquête. Ainsi,

les individus devront comprendre qu'il est strictement interdit de discuter du dossier entre eux. Un engagement de confidentialité devrait d'ailleurs être signé à cet égard.

F. Entrevues

Lors des entrevues, l'essentiel est que l'enquêteur instaure un climat de confiance et d'ouverture, afin de permettre aux individus d'être à l'aise. De surcroît, l'enquêteur doit s'assurer que les individus participant aux entrevues ne se croisent pas, afin de préserver la confidentialité.

Généralement, des témoins devront également être conviés en entrevue, notamment afin de collaborer ou infirmer les événements allégués. Afin d'être témoin, les personnes doivent avoir réellement eu connaissance directe et personnelle des faits afin d'être en mesure de les corroborer ou de les infirmer.

Des témoins experts peuvent également être appelés à participer au processus d'entrevue, notamment afin d'être en mesure de déterminer le caractère vexatoire du comportement allégué. Le témoin devra être un individu crédible et reconnu, comme un témoin ou un psychologue.

Tout au long de l'enquête, l'enquêteur doit garder en tête que le fardeau de la preuve incombe au plaignant. Le fardeau de la preuve est celui de la prépondérance des probabilités, ce qui signifie que l'enquêteur doit se poser la question suivante : Est-ce que les faits relatés sont cohérents, et existe-t-il une plus forte probabilité que ces faits aient eu lieu plutôt que l'inverse? Pour ce faire, l'enquêteur doit se mettre à la place d'une personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances.

Au niveau du déroulement des entrevues, il est d'abord recommandé à l'enquêteur de se présenter, et d'expliquer le mandat lui étant confié, ainsi que les étapes qui s'en suivront. Par la suite, l'enquêteur peut poser les questions jugées utiles ou nécessaires, selon le plan d'entrevue préparé antérieurement. En tout temps, il est essentiel de laisser les individus répondre aux questions en entier, sans interruption. Il est essentiel de laisser aux individus l'occasion de clarifier les informations fournies.

Il convient de souligner que les individus peuvent être accompagnés; toutefois, l'accompagnateur ne doit être qu'un soutien moral, et non prendre part aux questions.

Attention! Il est essentiel de démontrer une grande prudence dans la divulgation des propos des témoins, et ce, afin d'éviter un effet préjudiciable chez les individus participant au processus d'enquête. Il est donc recommandé de sensibiliser les individus de l'importance de la confidentialité, et de documenter cet effort de sensibilisation.

Avant de commencer l'entrevue, l'enquêteur doit indiquer aux témoins, au plaignant et au mis en cause les individus qui pourront avoir accès à leur déclaration, et sous quelle forme. Ceci devrait également être indiqué au formulaire de confidentialité devant être signé par les individus prenant part à l'enquête.

L'enquêteur doit également indiquer la limite à la confidentialité des témoignages. À titre d'exemple, en cas de dossier litigieux, il pourrait arriver que le dossier de l'enquêteur doive être déposé en preuve.

G. Analyse et préparation du rapport

Suite aux entrevues, l'enquêteur doit procéder à l'analyse et à la préparation du rapport.

Pour ce faire, l'enquêteur doit prendre en considération tous les aspects de la plainte, ainsi que le contenu des entrevues suivant le cadre de son mandat. L'enquêteur doit donc réviser l'ensemble des témoignages livrés, ainsi que ses notes d'enquête.

Par la suite, le rapport doit être rédigé, suivant le cadre de son mandat. Il doit donc déterminer les conditions d'existence du harcèlement et les sections à inclure dans son rapport. Dans son analyse et sa détermination de l'existence ou de l'absence de harcèlement, l'enquêteur décrit les éléments de preuve qu'il a considérés.

H. Conclusions

L'enquêteur doit statuer sur le caractère fondé ou non fondé de la plainte en rédigeant une conclusion propre à chacune des allégations constituant la plainte.

1. Plainte fondée

Une plainte sera fondée si la preuve recueillie démontre que les événements ou les comportements sont véritablement survenus, et qu'ils correspondent à la définition du harcèlement, prévue par la loi ou par la politique interne. Lorsque la plainte est fondée, l'enquêteur doit conclure à la présence de harcèlement.

2. Plainte partiellement fondée

Une plainte sera partiellement fondée si la preuve recueillie ne permet pas de tirer une même conclusion pour toutes les allégations. Dans ce cas, l'enquêteur doit conclure à la présence de harcèlement seulement pour les allégations pour lesquelles les événements survenus correspondent à du harcèlement, comme défini au sens de la loi ou de la politique.

3. Plainte non fondée

Une plainte sera non fondée lorsque la preuve est insuffisante, ne démontre pas que les événements ou les comportements sont survenus ou ne correspondent pas à du harcèlement, comme défini au sens de la loi ou de la politique interne. Si la plainte s'avère non fondée, il n'y a pas présence de harcèlement. Dans ce cas, l'enquêteur doit tout de même déterminer si l'enquête démontre d'autres comportements qui sont inacceptables et qui devraient faire l'objet de recommandations.

I. Recommandations

Selon les conclusions, des recommandations peuvent être faites à la direction de l'employeur, afin d'offrir des suggestions afin de pallier la situation de harcèlement. À titre d'exemple, il est possible de recommander que des mesures disciplinaires soient imposées, ou que diverses formations portant sur le harcèlement soient fournies aux employés.

J. Annonce des conclusions de l'enquête

Après l'élaboration des conclusions de l'enquête, l'enquêteur doit rencontrer le plaignant et le mis en cause afin de leur annoncer, si cela fait partie de son mandat. Avant de procéder, l'enquêteur doit s'assurer de respecter le désir de l'employeur au niveau de l'information pouvant être divulguée aux individus lorsque l'annonce des conclusions est faite.

Il est également essentiel de souligner que, même si la plainte s'avère non fonder, il est essentiel de discuter avec le plaignant de la raison pour laquelle la conclusion a pris cette avenue. Ainsi, l'enquêteur doit l'informer que la prépondérance de preuve, soit le fardeau de preuve devant être rempli par le plaignant, n'a pas permis de qualifier l'ensemble des allégations comme constituant du harcèlement.

De surcroît, même si la plainte s'avère non fondée, il est possible que certains agissements du mis en cause aient été déplacés ou inacceptables. Dans ce cas, il s'avère essentiel d'aborder ce sujet avec le mis en cause lors de l'annonce des conclusions.

III. Médiation

La médiation est une avenue parallèle, pouvant survenir à tout moment, même après l'enquête. Il est recommandé que la médiation soit menée par un membre de l'ordre des CRHA/CRIA, autre que l'enquêteur.

Affiche portant sur le harcèlement



Harcèlement au travail

Qu'est ce qui constitue du harcèlement au travail?

C'est une conduite vexatoire (abusives, humiliante, blessante) qui se manifeste par des paroles, des gestes ou des comportements qui :

- sont répétés;
- sont hostiles (agressifs, menaçants), ou non désirés;
- portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne;
- rendent le milieu de travail néfaste pour elle.

Une seule conduite grave peut aussi être considérée comme du harcèlement si elle a des conséquences négatives durables pour la personne.

Du harcèlement psychologique ou sexuel peut se produire à tous les niveaux de la hiérarchie d'une entreprise : entre cadres, entre collègues, entre cadre et membre du personnel. Le comportement harcelant peut aussi provenir d'une personne externe à l'entreprise, comme la clientèle ou un fournisseur.

Exemples de comportements qui sont susceptibles de constituer du harcèlement :

- 1) les insultes ou rabaissements;
- 2) l'exclusion d'un individu de la masse, notamment en l'ignorant et en l'isolant;
- 3) les paroles ou gestes déplacés et non désirés

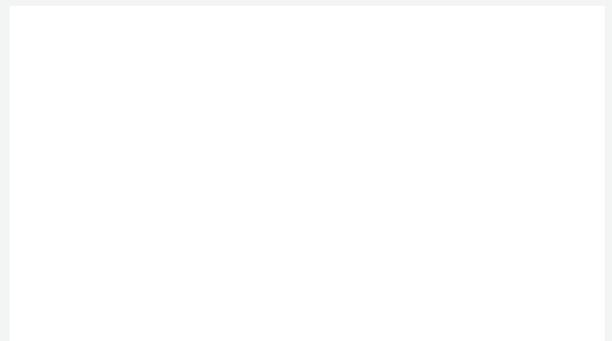
Qu'est ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique ou sexuel?

Les situations suivantes ne constituent généralement pas du harcèlement psychologique ou sexuel :

- le droit de gérance (déterminer les horaires et les tâches, gérer la performance);
- les changements technologiques ou structurels;
- les conflits de travail, s'ils font l'objet d'une saine gestion.

QUE FAIRE SI JE CROIS ÊTRE VICTIME DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL?

Si vous croyez être victime de harcèlement psychologique, il est essentiel de consulter la personne-ressource de l'entreprise en matière de harcèlement psychologique.



Blakes | Blakes s'impose