

POLITIQUE VISANT À PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

La présente politique est calquée sur le modèle de politique proposé par la CNESST conformément aux dispositions de la *Loi sur les normes du travail*, et a été adaptée en partie pour en faciliter la compréhension ou refléter plus adéquatement la réalité du Groupe Entourage.

1) OBJECTIFS

La présente politique a pour objectifs :

- d'affirmer l'engagement du Groupe Entourage à prévenir et à faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel en lien avec le travail, y compris le harcèlement provenant de sources externes;
- d'indiquer les moyens mis en place pour prévenir le harcèlement, notamment les programmes d'information et de formation offerts;
- d'établir la procédure de prise en charge des plaintes et des situations problématiques qui sont portées à l'attention de l'employeur, ou de son représentant désigné, par voie de signalement.

2) PORTÉE

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel du Groupe Entourage, à tous les niveaux hiérarchiques, notamment dans les lieux et les contextes suivants :

- les lieux de travail, y compris les lieux de télétravail, le cas échéant;
- tout autre lieu où les personnes sont susceptibles de se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : aires communes dans les locaux de l'employeur, lors de réunions, de formations, de déplacements);
- lors d'activités sociales liées au travail.

La présente politique vise également les communications transmises ou reçues par tout moyen, technologique ou autre, dans un contexte de travail (ex. : médias sociaux, courriels, textos, affichage, lettres).

3) DÉFINITION

La *Loi sur les normes du travail* définit le harcèlement psychologique comme suit¹ :

« 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. »

Cette définition inclut le harcèlement à caractère discriminatoire lié à un des motifs prévus à la *Charte des droits et libertés de la personne*².

4) ÉNONCÉ DE POLITIQUE

a) Règle de l'administration

Le Groupe Entourage ne tolère ni n'admet aucune forme de harcèlement en contexte de travail, que ce soit :

- par des gestionnaires envers des personnes salariées;
- entre des collègues;
- par des personnes salariées envers leurs supérieurs;
- de la part de toute personne qui lui est associée : représentant, client, usager, fournisseur, visiteur ou autre.

¹ Voir le « Complément d'information » de la présente Politique pour plus de précisions.

² Ces motifs de discrimination sont énumérés dans le « Complément d'information » de la présente Politique.

Toute personne qui commet un manquement à la présente Politique fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées. 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. La personne qui déposerait des accusations mensongères dans le but de nuire est également passible de mesures disciplinaires appropriées.

b) Responsabilités du personnel

Il appartient à tout le personnel d'adopter un comportement favorisant le maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique ou sexuel. À cet effet, les attentes envers tout membre du personnel sont les suivantes :

- contribuer au maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement;
- respecter les personnes dans le cadre de leur travail;
- participer aux mécanismes mis en place par l'employeur pour prévenir et faire cesser le harcèlement;
- signaler dès que possible toute situation liée à du harcèlement à l'une des personnes désignées par l'employeur pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements.

c) Prévention du harcèlement psychologique ou sexuel

Le Groupe Entourage s'engage à prendre les moyens raisonnables pour offrir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement afin de protéger la dignité ainsi que l'intégrité psychique et physique des personnes. Conformément à ses obligations légales, l'employeur met en place des mesures visant à identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement psychologique ou sexuel, notamment en :

- diffusant la présente Politique de manière à la rendre accessible à l'ensemble de son personnel, via la remise du présent Guide de l'employé dès l'entrée en poste d'un employé, et par la signature de ce Guide;
- sensibilisant et en veillant à la compréhension et au respect de la Politique par l'ensemble du personnel, notamment lors des rencontres annuelles tenues par le président et les RH afin de rappeler que les règles et politiques qui font partie prenante du Guide de l'employé doivent être lues ou relues, et bien comprises, et en se rendant disponibles pour toutes questions relatives à leur application;
- maintenant une vigie continue à l'égard des risques et des facteurs de risque susceptibles de générer des situations de harcèlement, notamment les situations mentionnées au « Complément d'information » de la présente Politique;
- consultant le personnel (ex : lors des rencontres individuelles « Bilan annuel ») sur les situations spécifiques à leur milieu de travail susceptibles de créer des conditions qui pourraient mener à du harcèlement;
- faisant la promotion du respect entre les individus;
- tenant des rencontres avec les personnes qui quittent leur emploi (entrevues de départ), pour connaître les raisons de leur départ;
- en se dotant d'un processus diligent de prise en charge des plaintes et des signalements.

Le Groupe Entourage s'engage à intégrer la présente *Politique visant à prévenir le harcèlement au travail* ainsi que toutes les mesures qui en découlent au programme de prévention ou au plan d'action en matière de santé et sécurité du travail, à réviser au moins une fois par an la présente Politique et à communiquer les changements au personnel.

d) Prise en charge des plaintes et des signalements chez Entourage

La loi interdit toute forme de préjudice ou de représailles de la part de l'employeur dans le cadre du traitement et du règlement d'une plainte ou d'un signalement.

Réagissez

Si vous pensez que vous faites l'objet de harcèlement, réagissez immédiatement. Si possible, dites à la personne que son comportement vous gêne et que vous voulez qu'elle y mette fin. Habituellement, ce sera suffisant. Vous pouvez parler directement à la personne, ou encore lui écrire un courriel ou une lettre (inscrivez-y la date et conservez-en une copie). En outre, expliquez ce qui se passe à quelqu'un de votre choix en qui vous avez confiance.

Prenez des notes, référencez

Notez tous les comportements importuns ou constituant du harcèlement. Consignez ce qui s'est passé, le moment, l'endroit, la fréquence, les autres personnes présentes (le cas échéant), ce que vous avez ressenti. Notez par écrit tous les cas de harcèlement.

Signalez le harcèlement

Si le harcèlement se reproduit, ou si vous êtes incapable de vous adresser directement à la personne qui vous harcèle, signalez-le à la personne désignée à recevoir les signalements et les plaintes chez Entourage, verbalement ou par écrit. Si, pour une raison quelconque, vous êtes incapable de signaler le harcèlement à une personne faisant partie d'Entourage, vous pouvez vous adresser directement à la Commission canadienne des droits de la personne ou à la police (dans le cas d'agression sexuelle ou physique).

Une fois qu'une personne a signalé un cas de harcèlement, la personne désignée lui demandera de décrire le plus en détail possible la nature du harcèlement, ce qui s'est passé, à quel moment, à quelle fréquence et quelles autres personnes étaient présentes (le cas échéant) et elle consignera la teneur de cette conversation.

Procédures officielles

Vous souhaitez peut-être emprunter la voie non officielle pour commencer. Vous demanderez alors à la personne désignée de vous aider à communiquer avec l'autre personne et identifier des outils pour le faire, ou de lui parler en votre nom, sans recourir à la médiation en tant que telle ni à la plainte officielle. L'approche officielle n'est pas toujours possible et elle n'aboutit pas dans tous les cas, mais elle peut vous permettre de régler rapidement la situation.

Médiation

Il peut être indiqué de tenter de régler la plainte par la médiation avant d'emprunter la voie de l'enquête officielle. La personne désignée fera alors office de médiateur et pourra essayer de favoriser le règlement de la plainte, si les parties sont d'accord. Le médiateur ne devrait pas participer à l'enquête sur la plainte, et on ne doit pas lui demander de représenter Entourage et ce, peu importe l'étape des procédures relatives à la plainte.

Chaque partie a toutefois le droit de refuser la médiation. Vous seul êtes en mesure de décider si la médiation est indiquée dans votre cas. Ne l'acceptez pas si vous avez l'impression qu'on veut vous y contraindre, ou si vous sentez que vous êtes défavorisé ou vulnérable en raison de votre âge, de votre sexe, de votre race, de votre couleur, de votre religion, de votre orientation sexuelle, de votre situation économique ou pour quelque autre raison prévue par la présente Politique. Si quelqu'un suggère la médiation mais que l'idée ne vous plaît pas, vous pouvez le dire, et la médiation ne fera alors pas partie du processus de plainte. Si, en revanche, la médiation devient une étape du processus, chaque personne aura le droit de se faire accompagner et aider par la personne de son choix pendant les séances.

L'enquête

Si vous souhaitez déposer une plainte officielle, elle fera l'objet d'une enquête par une personne faisant partie de l'organisation et ayant reçu une formation spéciale, ou par un consultant. Cette personne fera une enquête approfondie sur la plainte. Elle aura des entretiens avec le plaignant, le présumé harceleur ainsi que tous les éventuels témoins. Il incombe à tous de coopérer à l'enquête. La personne accusée de harcèlement et vous-même avez tous deux le droit de vous faire accompagner par une personne avec qui vous êtes à l'aise pendant tous les entretiens et toutes les réunions qui auront lieu dans le cadre de l'enquête.

Voici les étapes de l'enquête :

- obtenir du plaignant tous les renseignements pertinents;
- informer la personne accusée de harcèlement des faits qui lui sont reprochés, et recueillir sa

- réponse;
- avoir des entretiens avec les témoins, le cas échéant;
- décider, selon la prépondérance des probabilités, s'il y a eu harcèlement;
- recommander les mesures de réparation, les sanctions ou les autres mesures appropriées.

Plaintes fondées

Si l'enquêteur conclut que la plainte est fondée, il remettra un rapport écrit au Président, idéalement au plus tard une (1) semaine après avoir terminé son enquête. L'enquêteur recommandera les mesures de réparation et les mesures disciplinaires appropriées, ainsi que toute autre mesure nécessaire. Le Président décidera ce qu'il y a lieu de faire et informera les deux parties de sa décision, par écrit, idéalement dans la semaine suivant la remise du rapport.

Mesures de réparation à l'égard de la victime

La personne qui a fait l'objet de harcèlement peut obtenir différents types de réparation, selon la nature et la gravité du harcèlement :

- excuses verbales ou écrites de la part de l'auteur du harcèlement et d'Entourage;
- remboursement du salaire perdu;
- promotion ou emploi qui avait été refusé;
- indemnisation pour la perte éventuelle d'avantages liés à l'emploi, p. ex., congés de maladie;
- indemnisation pour préjudice moral;
- engagement en vertu duquel elle ne sera pas mutée ou une mutation sera annulée, à moins que la personne ne préfère le nouveau poste.

Mesures correctives à l'égard de l'harceleur

Entourage tient à indiquer qu'elle considère qu'une personne adoptant une conduite harcelante envers autrui commet une faute grave et, dans la plupart des cas, Entourage entend mettre fin à sa relation professionnelle avec cette personne. Cela dit, le harcèlement rend son auteur passible d'une ou de plusieurs mesures correctives suivantes, selon la nature et la gravité du harcèlement commis :

- réprimande écrite;
- amende;
- suspension avec ou sans salaire;
- mutation, dans le cas où il ne serait pas raisonnable que les personnes concernées par la plainte continuent à travailler ensemble;
- rétrogradation;
- congédiement et/ou résiliation de contrat.

En outre, l'auteur du harcèlement peut être tenu de suivre une séance de formation en matière de harcèlement.

Plaintes non fondées

Si la preuve recueillie ne permet pas de justifier l'allégation de harcèlement, l'enquêteur ne recommandera ni sanctions, ni mesures de réparation.

Note : le fait de suivre la démarche proposée dans la présente Politique n'a pas pour effet d'empêcher une travailleuse ou un travailleur d'exercer un recours auprès de la CNESST.

COMPLÉMENT D'INFORMATION

RECONNAÎTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

La *Loi sur les normes du travail* donne des critères pour déterminer ce qui peut être considéré comme du harcèlement psychologique ou sexuel, soit :

- une conduite vexatoire (blessante, humiliante, embarrassante, dégradante);
- qui se manifeste de façon répétitive ou lors d'un acte unique et grave;
- de manière hostile (agressive, menaçante) ou non désirée;
- portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne;
- entraînant, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste (nocif, nuisible, causant l'évitement ou de l'anxiété).

La discrimination fondée sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de 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) peut aussi constituer du harcèlement.

Cette définition s'applique à tous les contextes de travail, y compris le télétravail et lors de la participation à des activités externes et sociales, ainsi que dans toute forme de communication liées au travail.

À titre d'exemples, mais sans s'y limiter, les comportements qui suivent pourraient être considérés comme étant des conduites vexatoires constituant du harcèlement s'ils correspondent à tous les critères de la définition énoncée dans la loi.

Comportements pouvant être liés à du harcèlement psychologique :

- Propos ou gestes offensants ou diffamatoires à l'égard d'une personne ou de son travail (cela inclut les remarques, plaisanteries, insinuations, dénigrement ou propos déplacés importuns et susceptibles d'embarrasser ou d'insulter une personne);
- Intimidation et cyberintimidation;
- Violence verbale (menaces ou insultes proférées verbalement ou par écrit);
- Isolement volontaire d'un individu;
- Humiliation d'un employé en présence de ses collègues;
- Abus de pouvoir qui nuit au rendement d'une personne ou menace sa carrière;

Comportements pouvant être liés à du harcèlement sexuel :

Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle, par exemple :

- Sollicitation insistante;
- Regards suggestifs, contacts physiques (ex : attouchements, caresses, pincements);
- Insultes sexistes, propos grossiers;
- Propos, blagues ou images à connotation sexuelle;

Comportements qui ne constituent pas du harcèlement :

La notion de harcèlement doit être distinguée d'autres situations comme :

- un conflit interpersonnel;
- des plaisanteries et des relations amoureuses pures qu'elles soient mutuellement voulues;
- un stress lié au travail;
- des contraintes professionnelles difficiles ou l'exercice normal des droits de gérance (gestion de la présence au travail, organisation du travail, évaluation de rendement, counselling, mesure disciplinaire, etc.).

L'employeur a l'obligation d'intervenir lorsqu'une situation problématique liée à du harcèlement, ou à des risques de harcèlement, est portée à son attention. Il est cependant de bonne pratique, lorsque cela est possible, que la personne qui estime subir des conduites inadéquates en contexte de travail avise la personne concernée que son comportement est indésirable avant de déposer une plainte ou un signalement. Elle 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 aucune démarche n'est possible ou si la conduite se poursuit malgré une première approche, la situation devrait être portée à l'attention de la personne responsable désignée par l'employeur pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements afin qu'une intervention appropriée soit effectuée.

La prévention des risques à la santé psychologique : une responsabilité partagée

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* stipule, à l'article 51, que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur. Il doit notamment utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur, dont le harcèlement.

Cette même loi énumère, à l'article 49, les obligations du travailleur, dont celle de prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou psychique et celle de veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique ou psychique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail.

Pour plus d'information et des liens vers les outils rendus disponibles par la CNESST

- [Harcèlement au travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](#)
- [Prévenir le harcèlement et intervenir | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](#)
- [Risques psychosociaux liés au travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](#)

Formation et webinaires

- [Webinaire - Démystifier le harcèlement psychologique ou sexuel au travail](#) (disponible en différé en tout temps)

Capsules et vidéos

- [Exemples de situation de harcèlement au travail](#)
- [La médiation : un service qui favorise la résolution rapide et harmonieuse d'un conflit](#)
- [Harcèlement psychologique ou sexuel au travail - Notre expert vous informe](#)

Publications

- [Aide-mémoire – Harcèlement au travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](#)
- [Le harcèlement psychologique ou sexuel, parlons-en!](#)