

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



TABLE DES MATIÈRES

ENGAGEMENT DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE	3
INTRODUCTION	4
1. CHAMP D'APPLICATION	4
2. DÉFINITIONS	4
SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE	4
CIVILITÉ	5
CONFLIT	5
HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL	5
3. OBJECTIF	6
4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	7
LA OU LE SOUS-MINISTRE OU LA DIRIGEANTE OU LE DIRIGEANT D'ORGANISME	7
LE PERSONNEL D'ENCADREMENT	7
L'ENSEMBLE DU PERSONNEL	7
LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES	8
LA PERSONNE RÉPONDANTE DE LA POLITIQUE-CADRE AU SEIN DE L'ORGANISATION	8
LE CONSEILLER EN RELATIONS DU TRAVAIL	8
5. PRINCIPES D'INTERVENTION	8
6. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES PLAINTES	9
DÉMARCHE INFORMELLE	9
DÉMARCHE FORMELLE	10
RECOURS LÉGAUX	12
7. ENCADREMENT LÉGAL	13
8. ENTRÉE EN VIGUEUR	13
ANNEXES	
HISTORIQUE	14
COORDONNÉES DE L'ÉQUIPE DE GESTION PRÉVENTIVE DES CONFLITS ET DU HARCÈLEMENT	14
SCHÉMA ILLUSTRANT LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES PLAINTES	15

MISE EN CONTEXTE

Le contenu de ce guide d'application ministériel reprend l'intégralité de la politique cadre gouvernementale en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail. Des précisions et des modalités spécifiques au ministère de la Justice s'ajoutent à celle prévues par la politique-cadre et sont présentées en encadré dans chacune des sections du guide. Ces modalités doivent être appliquées au même titre que celles qui sont énoncées dans la politique-cadre.

Note importante : Le contenu de ce guide d'application ministériel ne peut servir de soutien à l'interprétation juridique des dispositions de la Loi sur les normes du travail ou des conventions collectives de travail en vigueur.

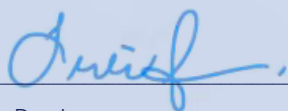
ENGAGEMENT DU MINISTÈRE

Cela me fait plaisir, par le biais de ce guide d'application ministériel de la politique cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, de réaffirmer l'engagement du ministère de la Justice à favoriser la civilité au travail et l'établissement de relations interprofessionnelles respectueuses et exemptes de violence ou de harcèlement.

L'objectif et le contenu de cette politique-cadre sont en parfaite cohérence avec les orientations en vigueur depuis 2004 au sein du Ministère. Je peux donc confirmer que nous poursuivrons nos actions visant à prévenir et à faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel au sein du Ministère, dont toute forme de harcèlement discriminatoire, et assurerons le respect de la politique-cadre et des modalités internes qui en découlent.

Le présent guide d'application vise à préciser les modalités propres au ministère de la Justice en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail et par la même occasion, à rappeler les comportements attendus à cet égard de la part de tous les employés.

Le climat de travail est une responsabilité partagée par l'ensemble des personnes qui oeuvrent au sein du Ministère. Ensemble, poursuivons nos efforts pour entretenir un environnement de travail sain, dans lequel les relations sont empreintes de respect, de considération et d'ouverture.



Line Drouin,

sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale

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.

Le ministère de la Justice accorde une grande importance au respect et à la civilité au travail. Il mise sur un partage de responsabilités entre l'employeur et l'employé pour favoriser l'établissement d'un climat de travail sain pour tous. Ceci se concrétise par une gestion préventive et diligente des situations de tensions relationnelles, ce qui assure le respect des obligations légales de l'employeur en matière de climat de travail et de harcèlement. De plus, des modalités de traitement des plaintes formelles en matière de harcèlement psychologique ou sexuel sont prévues et intégrées au présent guide d'application.

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.

Le présent guide d'application concerne tout le personnel du MJQ, quels que soient le statut et le niveau hiérarchique. Il s'applique également à toute autre personne dont les services sont retenus par le Ministère, que ce soit une ressource en prêt de services ou une ressource externe à l'organisation. Il encadre autant les relations entre employés que celles entre employés et tiers en relation avec l'organisation (par exemple, des partenaires), et ce, peu importe leur lieu de travail (réunions, conférences, visioconférences, activités de formation, déplacements, télétravail, etc.).

L'application de ce guide inclut également le personnel du cabinet ministériel et celui du bureau de circonscription. En plus de ce mécanisme d'accessibilité, ce personnel peut également interpeller les personnes répondantes de la politique cadre au sein du ministère du Conseil exécutif ou de l'Assemblée nationale.

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.

Le conflit, si non traité, peut mener à une fragilisation de la santé physique et psychologique d'un ou des membres du personnel ou une démobilisation d'un individu ou même d'une équipe 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.

Caractère répétitif

Considérés isolément, une parole, un geste, 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 un impact négatif sur la personne. La victime peut se sentir diminuée, dévalorisée, 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 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.

Les comportements liés à du harcèlement psychologique ou sexuel peuvent se manifester de plusieurs façons :

- **Empêcher la personne de s'exprimer** : l'interrompre sans cesse; lui interdire de parler aux autres; la priver de toute possibilité de s'exprimer.
- **L'isoler** : ne plus lui parler du tout; nier sa présence; ne pas l'inviter aux réunions.
- **La déconsidérer** : répandre des rumeurs; la ridiculiser; l'humilier; remettre en cause ses convictions ou sa vie privée; l'injurier.
- **La discréditer** : ne pas lui donner de tâches à accomplir; simuler des fautes professionnelles; la dénigrer devant les autres.
- **La déstabiliser** : se moquer de ses convictions, de ses goûts, de ses points faibles; faire des allusions désobligeantes sans jamais les expliquer.
- **Compromettre la santé de la personne** : la menacer; l'agresser.
- **La blesser par rapport à son ethnie, son genre, des particularités physiques ou son état (grossesse, retour d'invalidité, etc.)** : faire des remarques désobligeantes, par exemple, sur son poids, son accent.
- **Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle** : sollicitation insistante, regards, baisers et attouchements, insultes sexistes et propos grossiers; propos, blagues et images à connotation sexuelle, transmis par tout moyen, technologique ou autre.
- **Avoir une seule conduite grave ayant un effet nocif continu** : par exemple, une agression physique.

Le harcèlement psychologique ou sexuel, ce n'est pas :

- **L'exercice normal des droits de gérance**

Les droits de gérance constituent le droit que détient l'employeur de diriger son personnel et de prendre des décisions liées à la rentabilité de l'organisation dans l'intérêt et la bonne marche de ses activités. Il comprend, par exemple : la gestion courante de la discipline, du rendement au travail, de l'assiduité et de l'absentéisme; la définition et l'attribution des tâches; l'application de mesures disciplinaires.

- **L'incivilité au travail**

L'incivilité se manifeste souvent par des comportements de faible intensité et dont l'intention de nuire n'est pas nécessairement consciente. Ce type de comportement est habituellement dérangeant pour la personne qui le subit, mais ne constitue pas du harcèlement en soi. Une incivilité répétée peut toutefois mener à un conflit, et même à du harcèlement.

- **Les conflits au travail**

Les rapports sociaux difficiles ou les conflits, si adressés et traités avec diligence, peuvent permettre la clarification des rôles et responsabilités et l'évolution des relations interprofessionnelles. Si tel n'est pas le cas, ils risquent d'évoluer et de devenir des incubateurs de harcèlement psychologique. Dans une situation conflictuelle, la préoccupation est centrée sur ce qui cause le litige (façon de travailler, valeurs, comportements, etc.), alors que dans une situation de harcèlement, c'est la personne elle-même qui se trouve dépréciée.

- **Les conditions de travail difficiles**

Les conditions de travail et les contraintes professionnelles difficiles, ainsi que les changements organisationnels, lorsqu'ils sont justifiables sur le plan économique ou technologique et lorsqu'ils affectent le personnel de façon non arbitraire, ne constituent pas du harcèlement psychologique.

- **Le stress lié au travail**

C'est le stress normal lié à de nouvelles responsabilités ou à un contexte particulier.

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, en complément et en cohérence de la politique-cadre des modalités spécifiques 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.

- Faire appel à son supérieur immédiat ou à la personne répondante de la politique-cadre au MJQ lorsqu'il a besoin d'aide dans le traitement d'une situation problématique.
- Contribuer aux différentes actions visant le rétablissement du climat de travail de son équipe et en assurer le suivi.
- Comprendre et intégrer les responsabilités et les obligations qui incombent à son rôle en matière de sensibilisation, de prévention et de gestion des situations d'incivilité, de conflit ou de harcèlement psychologique ou sexuel au travail.
- Se former en matière de prévention et de gestion des situations d'incivilité, de conflit ou de harcèlement psychologique ou sexuel au travail.
- Participer au processus de traitement d'une plainte formelle et mettre en œuvre le plan d'action ou les recommandations qui en découlent.

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.

- Offrir au personnel des activités et des outils de sensibilisation et de démystification de l'incivilité, des conflits et du harcèlement.
- Offrir aux gestionnaires des moyens de développement de compétences et d'acquisition de connaissances en matière de prévention et de gestion de l'incivilité, des conflits et du harcèlement.
- Coordonner les processus de diagnostic organisationnel, d'évaluation neutre et d'enquête.
- Travailler en concertation avec les conseillers en relations du travail et les représentants désignés par les partenaires syndicaux et associations, lorsque la situation s'y prête.

LE CONSEILLER EN RELATIONS DU TRAVAIL

- Informer dans les meilleurs délais la personne répondante de la politique-cadre de toute situation portée à sa connaissance pouvant faire l'objet d'une intervention au regard de la présente politique et travailler en collaboration à la recherche de solutions.
- Assurer le traitement des recours relatifs au harcèlement psychologique ou sexuel en tenant informé la personne répondante de la politique-cadre des développements dans le dossier.
- Travailler en concertation avec les partenaires syndicaux et les associations, lorsqu'ils sont interpellés et lorsque la situation le permet, afin de trouver des solutions mutuellement satisfaisantes aux situations problématiques.
- Fournir un soutien à la personne répondante de la politique-cadre dans les situations lorsque les intervenants le jugent nécessaire.

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.

- Toutes les personnes concernées par la situation problématique et dont la participation au processus est nécessaire sont tenues à la plus grande confidentialité et sont liées par cette obligation en tout temps, y compris après la fermeture d'un dossier. De plus, les obligations relatives à la protection des renseignements personnels s'appliquent à tout document recueilli dans le cadre d'une intervention.
- De la même manière que la procédure est conçue pour favoriser d'abord un règlement informel précoce et à proximité des parties, elle évolue progressivement vers une procédure de plus en plus formelle, de moins en moins intime et discrète et procurant de moins en moins de contrôle aux parties sur l'issue des événements. Moins les parties veulent ou peuvent contribuer à régler le problème, plus on s'en remettra graduellement à des tiers qui auront le pouvoir de décision.

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.

DÉFINITIONS

• Dialogue assisté ou facilitation

Le dialogue assisté ou la facilitation est une méthode informelle conduite par la personne répondante de la politique-cadre au MJQ ou encore par la supérieure ou le supérieur des personnes en conflit ou impliquées dans une situation relationnelle difficile et qui vise à les aider à communiquer entre elles de façon appropriée. Moins structurée que la médiation, la facilitation ne requiert généralement pas d'écrits et se présente comme un moyen d'appuyer les participantes ou les participants à trouver eux mêmes des solutions pour que leur collaboration professionnelle demeure saine et efficace.

• Médiation

La médiation est un processus libre, volontaire et confidentiel qui mise sur le dialogue et la résolution de problèmes pour rétablir une relation de travail devenue dysfonctionnelle. La médiatrice ou le médiateur, interne ou externe à l'organisation, aide les participantes et les participants à isoler les principaux enjeux sur le plan de la collaboration et les encourage à entrevoir leurs difficultés sous l'angle de leurs besoins et de leurs intérêts respectifs afin de trouver des solutions mutuellement satisfaisantes. Cette démarche mène généralement à une entente écrite liant les parties impliquées.

• Intervention de groupe

L'intervention de groupe est utilisée lorsqu'une situation de conflit affecte ou implique un groupe d'individus. En fonction du contexte, différentes actions peuvent être entreprises tant auprès des personnes individuellement que de l'ensemble d'un groupe, et ce, en collaboration avec les gestionnaires concernés.

Portrait du climat de travail au sein d'une équipe

Parfois, il est nécessaire d'obtenir un portrait éclairé d'une situation problématique vécue au sein d'une équipe. Dans ce cas, les autorités peuvent demander à ce que l'une ou l'autre de ces deux démarches soient réalisées :

• Diagnostic organisationnel/évaluation qualitative

Démarche visant l'établissement d'un portrait des perceptions du climat de travail ou, pour l'évaluation qualitative, le portrait systémique d'une situation problématique, et ce, sous l'angle de la qualité des relations interprofessionnelles et des aspects organisationnels et structurels qui influencent le climat de travail. Ces deux démarches permettent de mettre en lumière les besoins des personnes concernées et de faire ressortir les facteurs de risque organisationnels en cause, de même que les mesures de protection pour résoudre la situation et en prévenir d'autres du même type.

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.

- Identifier les facteurs ayant contribué à la situation et tenter d'agir sur ceux-ci.
- Dans la mesure où la personne répondante de la politique-cadre au MJQ considère les informations reçues comme étant suffisamment graves, en concertation avec les autorités concernées, il peut être décidé de traiter le signalement comme une plainte formelle de harcèlement. Dans ce cas, la procédure prévue à cet effet s'applique.

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.

DÉMARCHE 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) et l'identité de la ou des personnes les ayant tenues;
- Les dates;
- Les détails des incidents;
- Les actions tentées par la personne plaignante;
- Tout autre élément pertinent.

Une personne peut, à tout moment, retirer sa plainte. Toutefois, l'employeur se réserve le droit de poursuivre le traitement de la situation s'il le juge nécessaire.

L'employeur se réserve le droit d'analyser toute situation portée à sa connaissance, même en l'absence de plainte écrite.

Le dépôt d'une plainte ne doit pas être fait dans l'intention de nuire ou de véhiculer de fausses allégations, en raison des torts importants qu'une telle conduite pourrait causer aux personnes visées.

Un formulaire de plainte est disponible dans l'[intranet du Ministère](#).

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.

Précisions concernant l'analyse de recevabilité de la plainte

À cette étape, il ne s'agit pas de vérifier si la plainte est fondée ou non, mais plutôt si les allégations (déclarations liées à des faits dont l'existence reste à prouver) concernent une question visée par la Loi sur les normes du travail et si les conditions d'admissibilité de base sont respectées, par opposition à une plainte frivole ou abusive, dénudée de toute chance d'être accueillie.

L'analyse permet de déterminer si la plainte présente une apparence suffisante de harcèlement psychologique ou sexuel pour qu'il soit justifié de lui laisser cette étiquette en vue de son traitement. Pour ce faire, la personne répondante de la politique-cadre au MJQ met en place un comité composé de trois personnes neutres afin d'en faire l'analyse approfondie. La conclusion de cette analyse déterminera si la plainte est recevable ou non, selon les critères légaux du harcèlement.

Une plainte sera considérée comme recevable si, à première vue, les faits allégués et la preuve partielle soumise présentent une apparence suffisante de harcèlement psychologique ou sexuel pour qu'il soit justifié d'entreprendre une démarche plus approfondie dont le but sera de faire cesser ce harcèlement.

DÉFINITIONS

• **Évaluation neutre**

Démarche réalisée par un tiers neutre interne ou externe à l'organisation et ayant pour objectif de dresser un portrait systémique d'une situation affectant négativement le climat de travail, et ce, afin d'identifier les dynamiques relationnelles pouvant être en jeu et d'en définir les ancrages au plan individuel, structurel et organisationnel. Au terme de la démarche, un rapport complet est remis aux autorités. Celui-ci comprend un résumé des enjeux identifiés de même que des recommandations quant au traitement le plus approprié de la situation en vue d'un rétablissement du climat de travail.

• **Enquête**

Processus structuré par lequel un tiers neutre interne ou externe à l'organisation rend une opinion impartiale quant au bien-fondé de la plainte de harcèlement psychologique ou sexuel en fait et en droit. Pour que la plainte soit considérée comme fondée, il faut que l'enquêtrice ou l'enquêteur conclue que tous les critères légaux du harcèlement psychologique ou sexuel ont été prouvés de manière prépondérante.

Au terme de l'enquête, un rapport écrit est remis à la personne en autorité. Sur la base des recommandations de la Direction générale des ressources humaines, des mesures administratives ou disciplinaires peuvent être prises. La personne en autorité peut également imposer toute autre mesure qu'elle juge nécessaire afin de prévenir ou de faire cesser le harcèlement psychologique ou sexuel allégué.

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 appropriées 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.

Lorsqu'un employé exerce un recours légal dans lequel il y a des éléments pouvant s'apparenter à du harcèlement, cette démarche est considérée comme une plainte et les principes de la politique cadre s'appliquent.

[Un schéma illustrant le traitement des signalements et des plaintes au ministère de la Justice](#) est annexé au présent guide d'application et est également disponible dans [l'intranet du Ministère](#).

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

Référence consultée :

- Trousse *Prévenir et désamorcer les situations relationnelles difficiles au travail*. Regroupement des Réseaux en Santé des Personnes au Travail, 2020.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

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

Le guide d'application ministériel de la politique-cadre entre en vigueur à la date de sa signature.

Date : 4 novembre 2020



La sous-ministre de la Justice
et sous-procureure générale,
Line Drouin

ANNEXES

HISTORIQUE

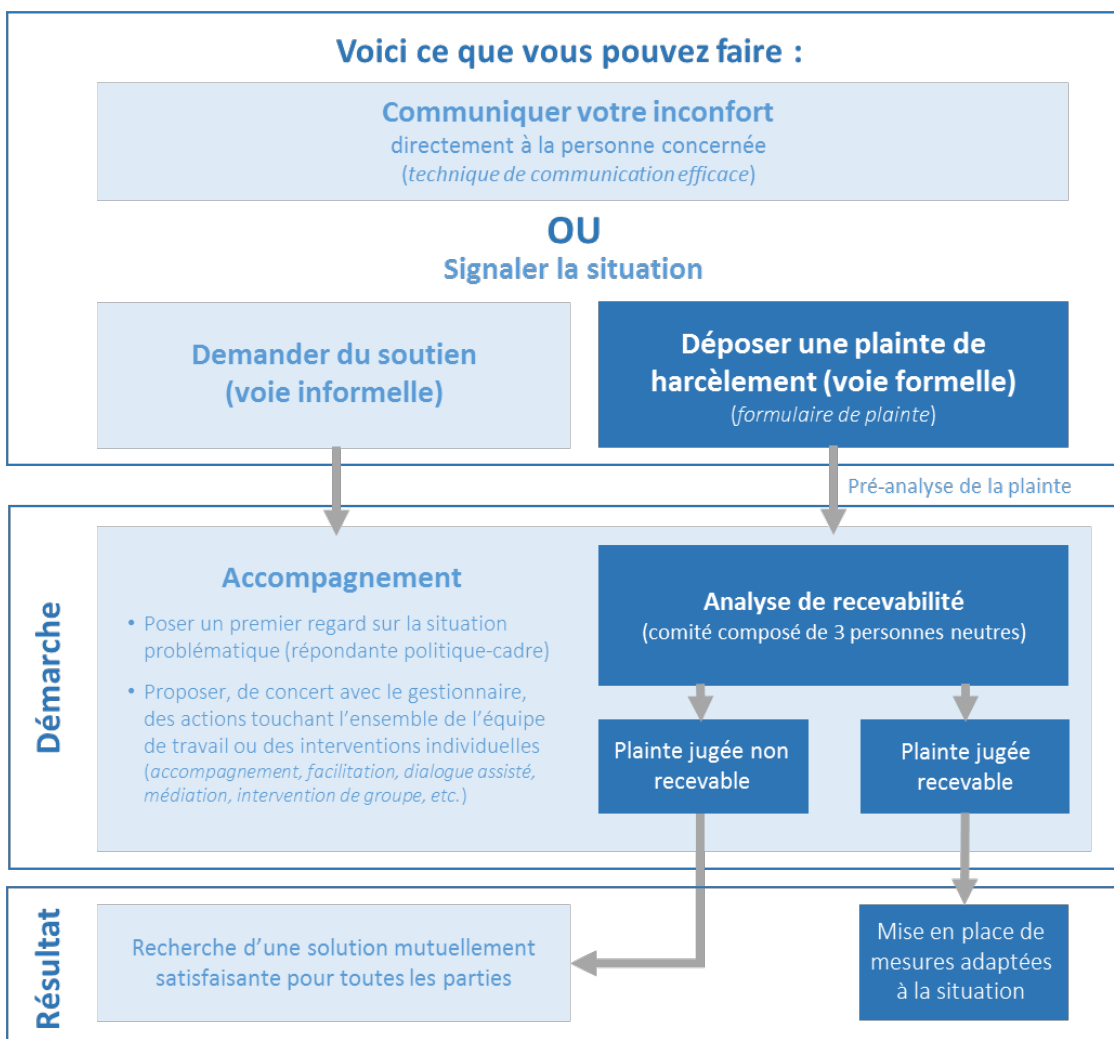
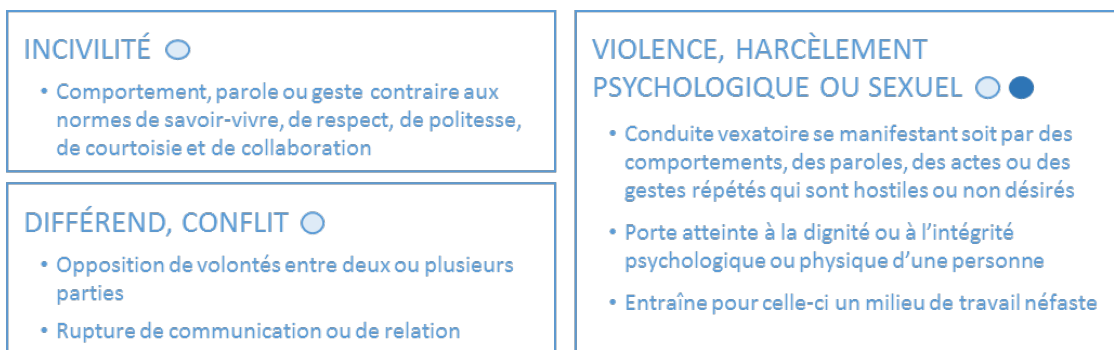
DESCRIPTION DU CHANGEMENT	APPROBATION	DATE
Adoption et diffusion du guide d'application ministériel de la politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail	Sous-ministre	Octobre 2020
Diffusion de la politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail	Sous-ministre	Octobre 2020
Adoption de la <i>Politique ministérielle favorisant la civilité au travail, la prévention et le règlement de différends ou de situation de harcèlement psychologique</i> qui remplace le Guide administratif <i>Un milieu de travail sans harcèlement psychologique</i>	Sous-ministre	Juillet 2018
Révision du Guide administratif <i>Un milieu de travail sans harcèlement psychologique</i>	Sous-ministre	Septembre 2009
Adoption du Guide administratif <i>Un milieu de travail sans harcèlement psychologique</i>	Sous-ministre	Juin 2004

COORDONNÉES DE L'ÉQUIPE DE GESTION PRÉVENTIVE DES CONFLITS ET DU HARCÈLEMENT

Pour joindre une personne répondante de la politique-cadre au MJQ, veuillez transmettre un courriel à l'adresse prevention.harcelement@justice.gouv.qc.ca ou appeler au 418 528-2242, poste 22530.

Traitement des signalements et des plaintes en vertu du guide d'application ministériel de la politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail

Si vous vivez l'une de ces situations :



À tout moment : Il est possible de passer d'un mode à l'autre si la situation change.
Le recours au grief ou à une plainte à la CNESST, si applicable, est possible.