



# POLITIQUE SUR LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

---

---

**SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES**

1333, boul. Chomedey, bur. 502, C.P. 422, Succ. Saint-Martin, Laval (Québec) H7V 3Z4

Téléphone : 450 978-6560 Télécopieur : 450 978-6561

### **Avant-propos**

La Ville de Laval reconnaît que le succès de sa *Déclaration de service aux citoyens* repose, d'abord et avant tout, sur son capital humain. Soucieuse d'offrir à ses employés un environnement de travail, sain, respectueux et exempt de harcèlement psychologique, la Ville s'engage par la présente politique à prendre les moyens nécessaires pour prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique lorsqu'une telle situation se produit.

### **Objectif général**

La présente politique a comme principal objectif de favoriser et d'offrir un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique dans lequel les personnes sont traitées avec respect et dignité.

### **Objectifs spécifiques**

- Prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique au travail;
- Informer les employés du rôle et responsabilités de chacun dans l'application de la présente politique;
- Mettre en place des recours afin de faire cesser le harcèlement psychologique au travail;
- Traiter les plaintes avec diligence.

### **Champ d'application**

La présente politique s'applique à l'ensemble des employés de Ville de Laval.

## Principes fondamentaux

La présente politique découle de la «*Loi sur les normes du travail*» articles 81.18 à 81.20, chapitre IV section V2, la «*Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*» (L.R.Q. chapitre A 3.001), la «*Loi sur la santé et sécurité du travail*» et la «*Charte des droits et libertés de la personne*».

a) L'article 81.18 de la «*Loi sur les normes du travail*» définit le harcèlement psychologique comme étant :

« 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 du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

b) La «*Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*» ne contient aucune définition de la notion de harcèlement psychologique au travail. Cette Loi vise plutôt à indemniser un employé victime d'une lésion professionnelle qui découle du harcèlement psychologique au travail. La «*Commission de la santé et de la sécurité du travail*» procède à une appréciation des faits qui lui sont soumis dans le cadre d'une réclamation par un employé pour accepter ou refuser ladite réclamation.

c) La «*Loi sur la santé et sécurité du travail*» oblige, par ailleurs, l'employeur à :

- Prendre les mesures nécessaires pour protéger et assurer la santé et l'intégrité physique du travailleur;
- S'assurer que l'organisation du travail et les méthodes utilisées ne portent pas atteinte à la santé et sécurité;
- Utiliser les méthodes pour identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et sécurité.

Tout comme pour la «*Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*», aucune définition de harcèlement psychologique au travail n'y est prévue, mais les obligations ci-haut mentionnées contraignent l'employeur à prendre les mesures nécessaires pour le prévenir.

d) La «*Charte des droits et libertés de la personne*» prévoit, pour sa part, que «toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation» et que nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs de discrimination interdits par la Loi. De plus, elle prévoit que toute personne qui travaille a droit à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.

### **Définition**

On entend par harcèlement psychologique :

« une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

### **Type de harcèlement**

a) ***Harcèlement horizontal***

Le harcèlement horizontal se traduit par des conflits entre collègues de travail de même niveau hiérarchique.

Exemple : *L'exclusion d'une personne d'un groupe de travail ce qui peut créer de l'isolement.*

b) ***Harcèlement vertical***

Le harcèlement vertical se traduit par des conflits entre collègues de travail de niveaux hiérarchiques différents. Il peut se faire de bas en haut et de haut en bas.

Exemple : *Faire de l'intimidation.*

c) ***Harcèlement mixte***

Le harcèlement mixte se produit lorsqu'en présence de harcèlement horizontal, la hiérarchie ne fait rien; elle devient alors complice.

## **Rôles et responsabilités**

L'obligation pour chacune des personnes en lien d'emploi avec la Ville de ne pas exercer de harcèlement psychologique au travail demeure le fondement de cette politique. Les rôles et responsabilités de tous les acteurs de la Ville en regard de l'application de la présente politique sont les suivants :

### ***La Direction générale***

- Accorder son approbation et appuyer la présente politique;
- Prendre l'engagement de prévenir et de faire cesser le harcèlement psychologique et donner les moyens nécessaires pour agir;
- Favoriser l'adhésion de tout le personnel à la présente politique et soutenir les gestionnaires dans l'application de celle-ci.

### ***Le Service des ressources humaines***

- Agir comme coordonnateur auprès de tous les intervenants afin d'assurer l'application de la présente politique;
- S'assurer que l'ensemble des cadres de la Ville suivent la session de formation sur le harcèlement psychologique;
- Déterminer les mesures correctives à prendre afin d'éviter qu'une situation de harcèlement psychologique ne se produise;
- Recevoir et s'assurer du traitement des plaintes de harcèlement psychologique avec impartialité et confidentialité;
- S'assurer de l'évaluation, de la révision et du suivi de la présente politique.

### ***Le gestionnaire***

- Conscientiser les employés sous leur autorité quant à la responsabilité de chacun à rendre leur milieu de travail exempt de harcèlement psychologique;
- Informer les employés quant à la présente politique et ses modalités d'application;
- Prendre les moyens raisonnables pour offrir à son milieu de travail un environnement sain et exempt de harcèlement psychologique;
- Intervenir rapidement pour mettre fin à tout type de harcèlement psychologique ou à toute situation pouvant mener à du harcèlement psychologique;
- Inciter toute personne se croyant victime de harcèlement psychologique à régler la situation conformément à la présente politique.

### ***L'employé***

- Agir avec respect et dignité;
- Contribuer activement à maintenir un milieu de travail sain et exempt de harcèlement psychologique;
- Informer son supérieur immédiat lorsque témoin de toute situation pouvant mener à du harcèlement psychologique ou qui constitue du harcèlement psychologique;
- Collaborer avec les personnes responsables lors d'enquête.

### ***Le syndicat***

- Prendre les moyens raisonnables en vue de favoriser un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et collaborer activement avec l'employeur à prévenir et corriger les situations de harcèlement psychologique.

## **Mécanisme de traitement des plaintes**

Le mécanisme de traitement des plaintes vise à traiter rapidement toute plainte déposée et ce, en toute confidentialité. Ce mécanisme se veut un outil de soutien à la personne qui croit subir du harcèlement psychologique. Il présente deux (2) niveaux d'intervention :

- ***Premier niveau d'intervention : la démarche informelle***

L'employé qui se croit victime de harcèlement peut tenter de communiquer verbalement ou par écrit avec la personne concernée afin de lui faire prendre conscience des actes commis à son égard et par la voie du dialogue, trouver une solution permettant de satisfaire les deux (2) parties. Cette voie est privilégiée car elle permet aux personnes concernées de s'expliquer et de résoudre par elles-mêmes le conflit.

Si une telle démarche n'apporte aucune solution ou que la personne se croyant victime de harcèlement psychologique ne se sent pas à l'aise d'y recourir, elle peut discuter de sa situation avec son supérieur immédiat afin de trouver une autre voie qui lui serait plus satisfaisante.

- ***Deuxième niveau d'intervention : la démarche formelle***

Si le premier niveau d'intervention demeure infructueux ou s'avère non pertinent, la personne se croyant victime de harcèlement a la possibilité de déposer une plainte écrite.

Le formulaire apparaissant en annexe de la présente politique doit être complété par l'employé concerné. Il peut se faire aider par son syndicat et par l'intervenant ressources humaines de son service afin de faciliter le traitement de la plainte. Ce formulaire doit ensuite être acheminé à la direction du Service des ressources humaines qui veillera à s'assurer du traitement.

Toute plainte relative à du harcèlement psychologique doit être déposée dans les quatre-vingt-dix (90) jours de la dernière manifestation de la conduite.

- ***Processus d'enquête***

Le Service des ressources humaines s'engage à ouvrir une enquête dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de toute plainte de harcèlement psychologique qui lui est déposée soit par l'employé ou le syndicat en remplissant le formulaire apparaissant en annexe de la présente politique. Il s'engage également à fournir, par écrit, à l'employé ou au syndicat, selon le cas, dans les trente (30) jours du début de l'enquête, les résultats de cette dernière ou de sa progression, si à cette échéance celle-ci n'est pas terminée.

Le traitement des plaintes et les résultats en découlant se fait avec célérité, objectivité, équité et confidentialité.

Le Service des ressources humaines, compte tenu des dispositions des conventions collectives à cet effet, convient, de plus, de tenter avec les personnes concernées de résoudre le problème une fois l'enquête terminée et ce, dans la mesure où toutes les parties impliquées y consentent.

Il est entendu que la présente procédure ne prive en rien l'employé se croyant victime ou le syndicat des recours possibles en vertu des différentes lois et conventions collectives.

### **Aide disponible**

La personne qui se croit victime de harcèlement psychologique, peut obtenir de l'aide à tout moment par le biais du Programme d'aide aux employés (PAE), de son syndicat ou le cas échéant, du Bureau du contrôle médical du Service des ressources humaines.

### **Mesures correctives**

La Ville se réserve le droit d'appliquer la ou les mesures correctives requises par la gravité du comportement prohibé et autres circonstances pertinentes. Celles-ci peuvent notamment inclure l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

- Mesures intérimaires avant et pendant le traitement de la plainte (Ex. : suspension, congé avec ou sans salaire, mutation);
- Demande de présentation d'excuses officielles;
- Imposition de mesures administratives et/ou disciplinaires en fonction des circonstances et des faits établis;
- Participation à une séance de formation sur les comportements appropriés en milieu de travail;
- Respect d'un protocole de bon comportement;
- Consultation auprès de personnes ressources;
- Coaching.



### **Plaintes de mauvaise foi et fausses déclarations**

Les plaintes de mauvaise foi et les fausses déclarations ne peuvent être tolérées par la Ville. Les auteurs sont donc passibles de sanctions administratives, disciplinaires ou légales selon la gravité des conséquences sur les personnes mises en cause et sur la Ville.

### **Entrée en vigueur**

La version originale de la présente politique a été adoptée par le Comité exécutif le 7 septembre 2005.

La présente révision est en vigueur depuis son adoption par le Comité exécutif le 6 mars 2012.



## FORMULAIRE DE DÉPÔT DE PLAINTE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

### 1. PERSONNE PLAIGNANTE

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Service : \_\_\_\_\_

Secteur d'affectation ou division : \_\_\_\_\_

### 2. PERSONNE(S) FAISANT L'OBJET D'UNE PLAINTE

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Service : \_\_\_\_\_

Secteur d'affectation ou division : \_\_\_\_\_

Supérieur  
hiérarchique

Collègue de  
travail

Personne  
extérieure à la Ville

précisez : \_\_\_\_\_

### 3. EST-CE QUE LE TRAVAILLEUR A DÉJÀ FAIT MENTION DE HARCÈLEMENT DANS SON MILIEU DE TRAVAIL?

Oui  Non

Si oui, décrire le problème : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 4. SI RÉPONSE AFFIRMATIVE À LA QUESTION 3, Y A-T-IL EU DES MESURES CORRECTIVES APPORTÉES SUITE À DES PLAINTES ANTÉRIEURES FONDÉES SUR LE HARCÈLEMENT?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

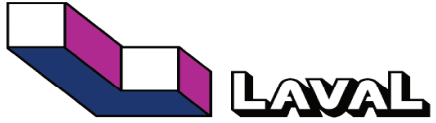


## Formulaire de dépôt de plainte de harcèlement psychologique au travail

Les champs **obligatoires** sont précédés d'une **étoile**.

Le tableau ci-dessous permet de décrire **un ou plusieurs faits**. Il est possible d'annexer au présent formulaire tout autre document jugé pertinent.

#	*Date(s) et heure	*Lieu(x)	*Description du (des) fait (s)	Témoign(s) : Nom (s), Prénom (s)
1°				
...				



#	*Date(s) et heure	*Lieu(x)	*Description du (des) fait (s)	Témoïn(s) : Nom (s), Prénom (s)
...				
...				
...				
...				
...				
...				
...				
...				
...				
...				
...				
...				
...				
...				

Signature de la personne plaignante : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_