



Ville de Saint-Lambert

POLITIQUE CONCERNANT LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Service des ressources humaines
12 novembre 2007

AVIS

La politique concernant le harcèlement et la violence en milieu de travail, datée du 12 novembre 2007, a été approuvée par le Conseil municipal le 28 novembre 2007 sous la résolution 2007-11-502.

**Préparé par : Michèle V. Lortie, directrice générale de la Ville de Saint-Lambert
Révisée par Professionnels en règlement des différends inc.**

TABLE DES MATIÈRES

1.	ÉNONCÉ GÉNÉRAL	1
2.	FONDEMENT LÉGISLATIF	1
3.	CHAMP D'APPLICATION	1
4.	OBJECTIFS POURSUIVIS	1
5.	DÉFINITIONS	2
5.1	Harcèlement	2
5.2	Harcèlement sexuel	2
5.3	Abus de pouvoir	2
5.4	Violence	3
5.5	Menaces	3
5.6	Comportements discriminatoires prévus par la Charte des droits et libertés de la personne.....	3
5.7	Lieux de travail	3
6.	RESPONSABILITÉ ET AUTORITÉ	3
7.	DROIT DE GÉRANCE	3
8.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS	3
8.1	Responsabilités du Conseil municipal	4
8.2	Responsabilités de la Direction générale.....	4
8.3	Responsabilités des Ressources humaines	4
8.4	Responsabilités des gestionnaires	
8.5	Responsabilités de la personne qui considère être victime	4
8.6	Responsabilités de la personne dont la conduite est mise en cause	4
8.7	Responsabilités des témoins	5
8.8	Responsabilités du personnel	5
8.9	Responsabilités du syndicat	5
9.	DROITS	5
9.1	Droits de la personne qui considère être victime	5
9.2	Droits de la personne dont la conduite est mise en cause	6
10.	PLAINTE ABUSIVE	6
11.	ENTRÉE EN VIGUEUR	6

ANNEXE 1 : Exemples de harcèlement psychologique

1. ÉNONCÉ GÉNÉRAL

- 1.1 Cette politique s'inscrit dans la volonté de la Ville de Saint-Lambert d'éliminer toute forme de harcèlement en promouvant le respect des personnes et en protégeant leur dignité ainsi que leur intégrité physique et psychologique.
- 1.2 Chaque employé de la Ville doit être traité équitablement au travail dans un milieu exempt de harcèlement. Le harcèlement de toute personne à l'emploi de la Ville constitue une infraction à la discipline. Toute personne qui contrevient à cette politique peut s'attendre à ce que la Ville prenne les mesures correctives qu'elle estime indiquées.

2. FONDEMENT LÉGISLATIF

La présente politique s'inspire des dispositions législatives en vigueur. Elle ne limite en rien les autres recours prévus auprès de la Commission des normes du travail, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ou tout autre recours prévu dans les conventions collectives, les lois ou règlements en vigueur.

3. CHAMP D'APPLICATION

- 3.1 La présente politique s'applique à l'ensemble des personnes à l'emploi de la Ville de Saint-Lambert, y compris les membres du Conseil municipal. Elle concerne les relations entre les gestionnaires et le personnel, les relations des membres du personnel entre eux et des gestionnaires entre eux ainsi que les relations avec les tiers et les élus.
- 3.2 Tous les membres de l'organisation ont le droit d'être protégés contre le harcèlement sur les lieux de travail, mais ils ont aussi l'obligation de ne pas en exercer. Le harcèlement peut provenir d'un supérieur, d'un subordonné, d'un ou plusieurs collègues de travail ou d'un tiers. Dans la mesure où il en est informé, l'employeur est alors responsable d'assurer un milieu de travail exempt de harcèlement, il a aussi le devoir de protéger ses employés des gestes de harcèlement posés par des personnes extérieures à son organisation, notamment des clients, des visiteurs, des fournisseurs ou des contractants.

4. OBJECTIFS POURSUIVIS

Cette politique vise plus spécifiquement à :

- 4.1 Prévenir les situations et les conduites de harcèlement et de violence en responsabilisant le personnel et en le sensibilisant à ces réalités;
- 4.2 Responsabiliser les gestionnaires en matière de gestion préventive et curative du harcèlement et de la violence en milieu de travail;
- 4.3 Favoriser et maintenir un milieu de travail exempt de harcèlement, de discrimination ou de violence;
- 4.4 Mettre en place un mécanisme connu et efficace favorisant la divulgation de cas de harcèlement;
- 4.5 Assurer le traitement rapide et objectif des plaintes;
- 4.6 Prendre les mesures et les sanctions nécessaires pour faire cesser toute forme de harcèlement au travail;
- 4.7 Protéger les personnes à l'emploi de la Ville de Saint-Lambert contre le harcèlement d'un tiers (notamment client, fournisseur, contractant, citoyen);
- 4.8 Fournir le support nécessaire aux personnes qui croient subir du harcèlement, en établissant des mécanismes d'aide et de recours;

- 4.9 Décourager les éventuels auteurs de harcèlement;
- 4.10 Informer les personnes visées par la présente politique des règles de conduite à adopter dans le cadre de l'exercice de leur fonction, afin de prévenir les comportements de harcèlement.

5. DÉFINITIONS

5.1 Harcèlement

- 5.1.1 On entend par harcèlement une conduite vexatoire¹ se manifestant 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 la personne et qui entraîne pour celle-ci, un milieu de travail néfaste.
- 5.1.2 Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique et/ou psychologique et produit un effet nocif continu.
- 5.1.3 Le harcèlement psychologique est différent du stress ou de la pression au travail, du conflit ou de la mésentente. Le harcèlement est un abus et ne doit pas être confondu avec les décisions liées à l'organisation du travail, comme les affectations, les changements de poste, les critiques constructives et les évaluations du travail faites dans le but d'améliorer la productivité et la qualité du service.
- 5.1.4 Peuvent notamment constituer du harcèlement les types de comportement suivants :
 - a) Harcèlement sexuel;
 - b) Les abus de pouvoir;
 - c) Les menaces;
 - d) Les comportements discriminatoires en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q.c-12).
 - e) D'autres exemples sont exposés à l'annexe 1.

5.2 Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel est une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, généralement répétée et non désirée et qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou est de nature à entraîner des conditions de travail défavorables ou inéquitables.

5.3 Abus de pouvoir

L'abus de pouvoir consiste à profiter indûment d'une situation d'autorité officielle ou non pour compromettre l'emploi d'une autre personne, nuire à son rendement, menacer ses moyens d'existence ou encore entraver ou influencer sa carrière. L'abus de pouvoir peut se manifester par divers comportements par exemple : crier à un employé, déprécier indûment son travail, le réprimander en présence de collègues, pratiquer le favoritisme, ainsi que les menaces, le chantage et la coercition.

¹ Une conduite vexatoire signifie une conduite qui a le caractère d'une vexation, c'est-à-dire d'une insulte, d'une contrariété, d'une humiliation.

5.4 Violence

La Ville de Saint-Lambert tient également à prévenir et à refuser toute forme de violence qui pourrait survenir entre les membres de son personnel.

La violence peut être physique, verbale ou psychologique. La violence physique se réfère à une conduite se manifestant par le recours à la brutalité (menaces, coups ou contraintes physiques) à l'endroit d'une personne de son milieu de travail dans le but de l'intimider et de la contraindre à quelque chose contre son gré, ou à l'endroit d'objets.

5.5 Menaces

Les menaces peuvent être explicites ou implicites. Créer un milieu de travail intimidant, hostile ou choquant pour une personne peut constituer une forme de comportement menaçant. On considère qu'une déclaration est menaçante lorsqu'elle fait craindre une conséquence entièrement disproportionnée avec les circonstances qui l'ont motivée. Le fait de souligner les conséquences raisonnables d'un acte n'est pas une menace. Par exemple, avertir un employé des conséquences de son mauvais rendement n'est pas une menace, même si cela peut le mettre mal à l'aise.

5.6 Comportements discriminatoires prévus par la Charte des droits et libertés de la personne

Les comportements discriminatoires prévus par la *Charte des droits et libertés de la personne* comprennent le harcèlement d'une personne en raison de sa race, de son origine ethnique ou nationale, de sa couleur, de sa religion, de son âge, de son sexe (y compris la grossesse et l'accouchement), de son état matrimonial, de sa situation de famille, d'une déficience physique ou mentale, de son état de personne gracée ou de son orientation sexuelle.

5.7 Les lieux de travail

Les lieux de travail sont définis comme comprenant les locaux, bureaux, cafétéria, toilettes, stationnement et autres aires où les employés se trouvent dans le cadre ou à l'occasion de leur travail.

6. RESPONSABILITÉ ET AUTORITÉ

Le directeur général voit à l'application et au maintien de la présente politique. Il a également la responsabilité de diffuser la procédure de la présente politique et d'en assurer son application. Il peut déléguer son autorité au service des ressources humaines.

7. DROIT DE GÉRANCE

La présente politique n'affecte en rien le droit de gérance de l'employeur dans la mesure où il est exercé de bonne foi. La présente politique ne restreint donc pas l'autorité des personnes qui assument des responsabilités de gestion dans les domaines tels : l'évaluation du rendement, les relations de travail, l'application de mesures disciplinaires, l'exécution des tâches de travail et les atteintes d'objectifs sectoriels.

8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Tous les employés de la Ville de Saint-Lambert et les membres du conseil ont la responsabilité de se comporter de façon respectueuse et professionnelle, autant envers les

autres employés qu'envers les citoyens et autres personnes qu'ils côtoient dans l'exercice de leurs fonctions.

Ils sont aussi responsables de souligner toute situation de harcèlement dont ils sont témoins ou victimes.

8.1 Responsabilités du Conseil municipal

- 8.1.1 Adopter la présente politique;
- 8.1.2 Prendre l'engagement de prévenir et prendre les moyens pour faire cesser le harcèlement au travail;

8.2 Responsabilités de la Direction générale

- 8.2.1 Soutenir l'application de ladite politique;
- 8.2.2 Recommander les actions appropriées pour assurer un climat de travail sain;

8.3 Responsabilités du service des ressources humaines

- 8.3.1 Veiller à l'application et à la diffusion de la présente politique en collaboration avec les différentes directions de même qu'à sa mise à jour périodique;
- 8.3.2 S'assurer de fournir l'information et la formation adéquate aux personnes visées par la présente politique;
- 8.3.3 Assurer le support aux personnes impliquées dans une situation de harcèlement;
- 8.3.4 Recevoir et assurer le traitement des plaintes formelles et informelles de harcèlement dans les meilleurs délais (à ce sujet, voir la *Procédure d'application concernant le harcèlement et la violence en milieu de travail* adoptée par la Ville en date du 28 novembre 2007).
- 8.3.5 Recommander les actions appropriées pour prévenir et corriger toute forme de harcèlement.
- 8.3.6 Faire un suivi de façon régulière jusqu'à ce qu'il soit satisfait de la mise en œuvre de la ou des mesures correctives.
- 8.3.7 S'assurer de faire respecter le caractère confidentiel des plaintes.

8.4 Responsabilités des gestionnaires

- 8.4.1 Souscrire à la présente politique et la véhiculer au sein de son unité afin d'informer et sensibiliser les employés;
- 8.4.2 Assurer un milieu de travail sain où aucune forme de harcèlement n'est tolérée;
- 8.4.3 Prendre les moyens nécessaires à la résolution d'une situation de harcèlement;
- 8.4.4 Voir à ce que les actions ou sanctions approuvées soient appliquées.

8.5 Responsabilités de la personne qui considère être victime

- 8.5.1 S'adresser immédiatement au représentant de son employeur ou au service des ressources humaines ou encore à un représentant syndical afin d'obtenir avis et conseils sur les mesures appropriées à adopter;
- 8.5.2 Noter les faits se rapportant à la situation de harcèlement ou de violence au travail;
- 8.5.3 Collaborer avec toutes les personnes chargées d'étudier la plainte.

8.6 Responsabilités de la personne dont la conduite est mise en cause

- 8.6.1 Coopérer avec la personne ou les personnes chargées de l'examen des plaintes;

- 8.6.2 Peut s'adresser au représentant de son employeur ou au service des ressources humaines ou encore à un représentant syndical afin d'obtenir avis et conseils sur les mesures appropriées à adopter.

8.7 Responsabilités des témoins

- 8.7.1 Encourager leurs collègues qui se considèrent victimes de harcèlement ou de tout autres formes de discrimination à tenter de résoudre le problème en discutant avec la personne dont la conduite est mise en cause ou avec un membre dirigeant;
- 8.7.2 Dissuader leurs collègues de harceler d'autres employés;
- 8.7.3 Adopter et manifester une attitude d'intolérance à l'égard du harcèlement ou de toute autre forme de discrimination;
- 8.7.4 Signifier sans hésitation à la personne ayant des comportements répondant à la définition de harcèlement sa désapprobation ou sa gêne, à moins que ce ne soit déraisonnable de le faire;
- 8.7.5 Dénoncer tout comportement répondant à la définition de harcèlement;
- 8.7.6 Se présenter comme témoin dans tous les cas où ils ont pu constater eux-mêmes qu'un collègue a fait l'objet de harcèlement et fournir des renseignements à un membre dirigeant de façon discrète et confidentielle.

8.8 Responsabilités du personnel

- 8.8.1 Respecter la présente politique, s'informer, participer et s'engager à son implantation et son application;
- 8.8.2 Participer à la prévention et au maintien d'un climat sain en ayant envers les autres employés une attitude fondée sur l'ouverture d'esprit, la confiance et le respect mutuel;
- 8.8.3 Collaborer de façon complète à toute démarche d'enquête entreprise par la Ville en application de la présente.

8.9 Responsabilités du syndicat

- 8.9.1 Souscrire à la présente politique;
- 8.9.2 Collaborer à la résolution des situations de harcèlement;
- 8.9.3 Encourager ses membres et ses représentants internes ou externes à adopter un comportement respectueux, exempt de harcèlement.

9. DROITS

9.1 Droit de la personne qui considère être victime

La personne qui considère être victime a le droit :

- 9.1.1 De déposer une plainte et d'en obtenir un examen sans crainte de représailles ou de tracasseries.
- 9.1.2 D'être accompagnée par une personne de son choix lors des entrevues relatives à sa plainte.
- 9.1.3 De s'assurer que la plainte ne sera pas versée à son dossier personnel.
- 9.1.4 D'être informée de toute demande relative à sa plainte, sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

- 9.1.5 De recevoir les conclusions de l'étude de sa plainte, de l'application des mesures correctives, y compris, s'il y a lieu, les mesures disciplinaires à la suite d'une plainte justifiée, le tout conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

9.2 Droit de la personne dont la conduite est mise en cause

La personne dont la conduite est mise en cause a le droit :

- 9.2.1 D'être informée qu'une plainte a été déposée.
- 9.2.2 De connaître les allégations portées contre elle et qu'il lui soit accordé une période raisonnable de temps pour pouvoir y répondre.
- 9.2.3 D'être accompagnée par une personne de son choix pendant les entrevues relatives à l'étude de la plainte.
- 9.2.4 De recevoir les conclusions de l'étude sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

10. PLAINTÉ ABUSIVE

Une plainte jugée abusive est considérée comme une violation de la présente politique. Lorsqu'une plainte est jugée abusive ou réalisée de mauvaise foi, la personne plaignante s'expose alors à des mesures disciplinaires ou administratives.

Une plainte est abusive lorsque les renseignements fournis par les personnes concernées (y compris les témoins), de manière intentionnelle, se révèlent partiellement ou complètement fausses et mensongères et dont le seul but est de nuire et de porter atteinte à l'intégrité d'une autre personne ou d'en retirer un avantage de quelque nature que ce soit.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption et remplace toute autre politique ou pratique.

ANNEXE 1

EXEMPLES DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Les informations qui suivent ont été tirées de différents documents de référence dont certains ont été publiés par la Commission des normes du travail. Elles ont pour objectif d'apporter quelques exemples de manifestations de harcèlement psychologique et de fournir un outil d'aide à la réflexion pour distinguer ce qui constitue du harcèlement de ce qui n'en constitue pas, mais ne prétend pas constituer une liste exhaustive.

Cinq (5) éléments doivent être présents

Les cinq (5) éléments de la définition doivent être présents et démontrés pour constituer du harcèlement psychologique (les éléments deux (2.) et six (6.) étant alternatifs) :

1. Une conduite vexatoire

- Conduite humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit;
- La personne se sent diminuée, dénigrée, blessée dans son amour-propre;
- Dépasse ce qu'une « personne raisonnable » estime être correcte dans l'accomplissement du travail.
- Cette conduite renvoie à des manières d'agir, se manifeste par des attitudes, des comportements, des paroles, des actes et des gestes, tels des abus, des insultes, des paroles blessantes, des cris constants, des menaces ou des attaques verbales ou physiques, qui font en sorte que la personne se sentira diminuée, dénigrée, contrariée, maltraitée, humiliée ou blessée tant sur le plan personnel que professionnel.

2. Une conduite répétée

- Les comportements, paroles, gestes ou actes vexatoires doivent être répétés, c'est-à-dire qu'ils doivent se produire à plusieurs reprises.
- Chaque incident, pris isolément, semble anodin, mais en rétrospective l'accumulation de ces manifestations leur fait acquérir une importance qui permet de conclure à la présence d'une conduite vexatoire.

3. Un caractère hostile ou non désiré

- Les faits reprochés doivent être objectivement perçus comme hostiles ou non désirables.
- Le caractère hostile réfère à une intention malveillante, haineuse, agressive et menaçante. Cela suppose une intention de nuire.
- Quant au caractère non désiré, il s'agit d'un comportement qui n'a pas été voulu ou souhaité que ce soit explicitement ou implicitement.

4. Une atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

- La personne victime de harcèlement peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée tant sur le plan personnel que professionnel pouvant même causer une détérioration de la santé physique de la personne.

- La notion de dignité humaine fait référence à l'estime de soi et au respect. Celle-ci sera bafouée lorsque la personne se sentira dévalorisée, diminuée, dénigrée et mise de côté.
- L'atteinte à l'intégrité peut se situer au plan psychologique ou physique.

5. Un milieu de travail néfaste

- L'effet de la conduite vexatoire doit non seulement se répercuter sur la victime, mais également sur son milieu de travail.
- Milieu dommageable, qui crée un tort, qui nuit à la personne victime de harcèlement.

6. Une seule conduite grave

- Un acte isolé peut être constitutif de harcèlement. Pour ce faire, l'acte devra produire un effet nocif continu pour le salarié et porter atteinte à sa dignité ou à sa santé psychologique ou physique.
- Il est question d'une seule conduite grave, c'est-à-dire un seul comportement, parole, geste ou acte d'une gravité telle que la répétition ne sera pas nécessaire.

Quelques questions pour vous aider à déterminer si une conduite constitue du harcèlement

- Une personne raisonnable considérerait-elle cette conduite offensante?
- S'agit-il de plusieurs incidents ou d'une seule conduite grave?
- Les comportements, les paroles, les actes ou les gestes reprochés sont-ils hostiles ou non désirés?
- Est-ce que la conduite diminue, rabaisse ou cause une humiliation?
- S'il s'agit d'une seule conduite grave, celle-ci a-t-elle un effet nocif qui se perpétue dans le temps?
- La conduite rend-elle le milieu de travail néfaste?

Exemples de ce qui pourrait constituer du harcèlement

- Empêcher la personne de s'exprimer : l'interrompre sans cesse, lui interdire de parler aux autres, détruire le travail réalisé, la priver de toute possibilité de s'exprimer;
- Isoler la personne : ne plus lui adresser la parole en public, ne plus lui parler du tout, nier sa présence, l'éloigner, la priver des moyens de communication (téléphone, ordinateur, courrier, etc.), empêcher les autres de lui adresser la parole;
- Déconsidérer la personne : répandre des rumeurs à son égard, la ridiculiser, l'humilier, mettre en cause ses convictions ou sa vie privée, l'injurier ou la harceler sexuellement; Faire des remarques grossières, dégradantes ou offensantes concernant des caractéristiques physiques d'une personne ou son apparence; Afficher des photos ou envoyer des courriers électroniques de nature sexiste ou raciale;
- Menacer, intimider, agresser la personne : hurler, la bousculer, endommager ses biens;

- Déstabiliser la personne : se moquer de ses convictions, de ses goûts, de ses choix politiques, de ses points faibles, faire des allusions désobligeantes sans jamais les expliciter, mettre en doute ses capacités de jugement et de décision;
- Refuser ou retarder arbitrairement l'approbation de congés prévus aux conditions de travail; pratiquer le favoritisme; imposer du travail en surtemps sans justification;
- Discréditer la personne : ne plus lui donner de tâches à accomplir, confier de façon répétée des tâches sans intérêt, ingrates, dévalorisantes, absurdes qui ne font pas partie des fonctions normales, la mettre en échec, simuler des fautes professionnelles, la dénigrer devant les autres; réprimander un employé en présence de collègues de travail;
- Retirer des responsabilités à un employé sans justification; retenir sans raison une information dont l'employé a besoin pour accomplir son travail; retirer des outils de travail, des ressources humaines ou budgétaires sans motifs suffisants.

☞ **Exemples de ce qui ne constitue pas du harcèlement**

Exercice normal du droit de gestion de l'employeur :

- Gestion courante de la discipline, du rendement au travail ou de l'absentéisme;
- L'attribution des tâches et la répartition de la charge de travail;
- L'application de la gradation des sanctions et même le licenciement;
- Un conflit de travail;
- Le stress relié au travail;
- Les conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles telles que les changements organisationnels.