

Canevas pour élaborer une politique d'entreprise en matière de harcèlement psychologique au travail

Une politique d'entreprise vise à communiquer l'engagement de l'employeur à prévenir et à faire cesser le harcèlement psychologique. Elle permet de mobiliser la direction et tous les employés de l'organisation autour des objectifs fixés. Ce canevas traite des différents aspects contenus généralement dans une politique.

Une politique d'entreprise s'inscrit dans une vision d'ensemble. Elle est en concordance avec des valeurs ou d'autres politiques déjà en vigueur. Pour ces raisons, et aussi parce que les moyens dont l'entreprise dispose diffèrent de l'une à l'autre, une politique en matière de harcèlement psychologique doit être adaptée au contexte particulier de l'entreprise. De préférence, l'élaboration de cette politique fait l'objet de consultations auprès des membres du personnel ou des associations représentatives.

1. Objectifs de la politique

Les objectifs de la politique précisent sa raison d'être, en l'occurrence, de prévenir et de faire cesser le harcèlement psychologique au travail. Les objectifs sont clairement définis et ils sont cohérents avec les moyens énoncés. La politique devrait être appliquée uniformément à tout le personnel.

2. Engagement de l'employeur

La direction de l'entreprise affirme clairement sa volonté, qui doit être constante dans le temps, de prévenir et de faire cesser le harcèlement psychologique au travail. Cet engagement peut être affirmé ainsi :

L'employeur s'engage à :

- + offrir un milieu exempt de harcèlement psychologique ;
- + promouvoir le respect entre individus ;
- + sauvegarder la dignité ;
- + protéger l'intégrité physique et psychologique du personnel ;
- + promouvoir un milieu de travail harmonieux, etc.

3. Champ d'application

Le champ d'application indique les personnes protégées par la politique. Les dispositions législatives concernant le harcèlement psychologique s'appliquent à tous les salariés syndiqués ou non syndiqués ainsi qu'aux cadres de tous les niveaux de la hiérarchie organisationnelle y compris les cadres supérieurs. Il est également possible de clarifier quelles sont les personnes protégées par la politique d'entreprise et par la Loi sur les normes du travail en fonction de leur statut d'emploi (permanent, temporaire, à temps partiel, etc.).

Il peut également être spécifié que les employés sont protégés par la politique, peu importe que leur milieu de travail soit le lieu physique où ils exercent leurs tâches ou tout autre endroit où ils sont appelés à travailler.

4. Définition

Il importe que la politique réfère à la définition législative qui se lit 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.

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.

De façon à mieux en saisir la portée, il est opportun de mentionner, dans la politique, que la définition inclut le harcèlement sexuel au travail ainsi que le harcèlement lié à un des motifs contenus dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne. Ces motifs sont la race, la couleur, le sexe, 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.

Des exemples de ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique peuvent être ajoutés pour faciliter la compréhension de la définition, par exemple un conflit au travail entre deux salariés, un stress relié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal des droits de gérance (gestion de l'assiduité, organisation du travail, manquement sanctionné par une mesure disciplinaire, etc.).

5. Rôles et responsabilités

La politique précise les rôles et les responsabilités assumés par les personnes visées.

Pour l'employeur, le conseil d'administration ou la haute direction :

- + assumer la responsabilité de la politique ;
- + prendre un engagement à prévenir et à faire cesser le harcèlement psychologique et donner les moyens pour agir ;
- + soutenir les gestionnaires ;
- + désigner la personne qui sera responsable de l'application de la politique et déterminer le niveau hiérarchique dont elle relève.

Pour les gestionnaires :

- + conscientiser les employés quant à la responsabilité de chacun à rendre leur milieu de travail exempt de harcèlement psychologique ;
- + détecter les facteurs de risque, de préférence avec la collaboration des employés de l'unité de travail ;
- + décider des mesures à prendre pour éviter que des situations identifiées à risque repérées dans leur unité de travail ne conduisent au harcèlement psychologique et exercer un suivi ;
- + intervenir de façon informelle pour régler des situations à risque et consolider au besoin l'unité de travail ;
- + décider des mesures qui seront prises à la suite d'une intervention.

Pour la personne responsable de l'application de la politique :

- + recevoir généralement les demandes d'intervention ou les plaintes au nom de l'employeur ;
- + informer les employés sur la politique de l'entreprise en matière de harcèlement psychologique ;
- + conscientiser les employés à propos de leur responsabilité individuelle à rendre le milieu de travail exempt de harcèlement psychologique ;
- + diriger les employés vers des ressources spécialisées pour du soutien ;
- + intervenir de façon informelle pour régler des situations conflictuelles ;
- + décider, à la suite d'une demande d'intervention ou d'une plainte, de la nature de l'intervention à réaliser ;
- + désigner la personne qui intervient comme médiateur ou enquêteur.

Pour la Direction des ressources humaines ou, en l'absence d'une telle direction, pour la personne désignée comme spécialiste dans ce domaine pour l'entreprise :

- + conseiller et former les gestionnaires en matière de gestion et de harcèlement psychologique au travail ;
- + former les employés qui agissent comme médiateur ou enquêteur ;
- + gérer le programme d'aide aux employés ;
- + consulter des ressources spécialisées pour du soutien ;
- + conseiller la direction et les gestionnaires en matière disciplinaire ;
- + coordonner le comité de concertation mis en place pour prévenir le harcèlement psychologique.

Pour les employés :

- + contribuer par leur conduite à rendre le milieu de travail exempt de harcèlement psychologique ;
- + respecter les personnes avec qui ils interagissent dans le cadre de leur travail ;
- + participer aux mécanismes de concertation mis en place par l'employeur pour prévenir le harcèlement psychologique.

Pour les syndicats ou les associations représentatives :

- + prévenir le harcèlement psychologique en concertation avec l'employeur. Les mécanismes de concertation mis en place sont adaptés au milieu de travail selon qu'il soit syndiqué ou non. Il peut s'agir d'un comité de prévention du harcèlement psychologique, d'un comité sur la qualité de vie au travail, d'un comité de relations professionnelles, d'un comité de santé, etc.

6. Procédure pour informer l'employeur

L'employeur informe les employés de la procédure qu'il a mise en place pour être avisé d'une situation de harcèlement psychologique dans son entreprise.

La politique devrait préciser les façons possibles d'aviser l'employeur. La plainte ou la demande d'intervention pourrait être communiquée à l'employeur verbalement ou encore par écrit, sous forme de lettre ou d'un formulaire prévu à cette fin par l'employeur.

L'employeur fait connaître le nom de la personne désignée pour recevoir les demandes d'intervention ou les plaintes en matière de harcèlement psychologique. La crédibilité de cette dernière est établie à l'intérieur de l'entreprise afin qu'une personne qui se croit victime n'hésite pas à recourir à elle.

Dans ce chapitre, l'employeur pourrait indiquer que le recours à la procédure ne doit pas être fait dans l'objectif de nuire ou de véhiculer de fausses allégations, en raison des torts importants qu'une telle conduite pourrait causer aux personnes visées.

7. Principes directeurs des interventions de l'employeur

L'employeur annonce les principes qui le guideront dans ses interventions informelles ou formelles. Ces principes directeurs sont connus de tous. Ils visent à établir un climat de confiance et à offrir des garanties aux personnes qui s'adressent à l'employeur pour faire cesser une situation de harcèlement psychologique.

8. Nature des interventions

L'employeur décrit les types d'intervention possibles qu'il entend privilégier pour faire cesser une situation de harcèlement psychologique. Selon la nature de la situation portée à son attention et son stade d'évolution, l'employeur choisira le type d'intervention qui convient (généralement la médiation ou l'enquête).

L'employeur aura à déterminer si, de façon générale, il recourt à des ressources internes ou externes pour réaliser des enquêtes ou pour conduire une médiation. Il aura aussi à déterminer s'il s'agit de ressources déjà spécialisées ou de ressources internes formées pour intervenir, sur demande, en complément des tâches habituelles.

Dans le cas où les employés de l'entreprise sont visés par une convention collective, l'employeur déterminera si ses interventions sont complémentaires ou concurrentes à celles prévues à la convention collective en vigueur.

9. Mesures

L'employeur peut présenter le type de mesures qu'il compte offrir aux personnes qui sont aux prises avec du harcèlement psychologique. Ces mesures peuvent s'adresser à la victime, mais aussi au témoin, à l'auteur de harcèlement ou à la personne qui - au terme d'une intervention - n'est pas considérée comme auteur de harcèlement.

Il peut être difficile de prévoir les mesures qui seront offertes puisqu'elles seront souvent choisies en fonction de la situation vécue. Ces mesures peuvent aider à rétablir l'intégrité physique ou psychologique, ou encore contribuer à la réintégration au travail. Elles peuvent consister en une formation, une assistance professionnelle ou se rapporter à l'organisation du travail.

S'il existe un programme d'aide aux employés, l'employeur offre les services de soutien disponibles concernant le harcèlement psychologique au travail.

10. Évaluation et révision

L'employeur s'assure de la compréhension, du respect et de l'utilisation à bon escient de la politique.

Un bilan d'application de la politique est prévu et la fréquence est déterminée dans le chapitre. L'employeur évalue si les éléments de la politique donnent les résultats attendus et, le cas échéant, il apporte les modifications nécessaires. L'employeur peut également consulter les employés ou les associations représentatives afin de connaître leur bilan annuel concernant l'application de cette politique.

Selon les résultats de l'évaluation, l'employeur détermine s'il révisé certains aspects de sa politique.