

Politique

de prévention en matière
de **violence** et de
harcèlement
au travail





Publié par la Confédération des syndicats nationaux
et le Syndicat des travailleuses et des travailleurs de la CSN

Production : Service des communications de la CSN

Contribution : Comité contre la violence et le harcèlement au travail

Conception graphique : Dominic Duffaud/Plurimedia communications

Photos et illustrations : iStockphoto : WakenPhotography/peepo/Borisz

Impression : Gibraltar

Dépot légal : BANQ 2010, BAC 2010

Septembre 2010

www.csn.qc.ca

Introduction	5
Chapitre 1	7
<i>La politique de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail: un outil de prévention et d'action</i>	
1.1 Principes d'application	7
1.2 Les objectifs de la politique	9
1.3 Le champ d'application	9
1.4 La violence et le harcèlement au travail: principales définitions	9
1.4.1 Violence au travail	12
1.4.2 Harcèlement psychologique	12
1.4.3 <i>Mobbing</i> ou tyrannie de groupe	13
1.4.4 Le harcèlement discriminatoire	14
1.4.5 Le harcèlement sexuel	14
1.4.6 L'abus de pouvoir ou d'autorité	15
Chapitre 2	17
<i>Le comité contre la violence et le harcèlement au travail et l'ombudsman</i>	
2.1 Mandat du comité	17
2.2 Mandat de l'ombudsman	18
2.3 Rôle du comité	19
2.4 Rôle de l'ombudsman	20
2.5 Responsabilité de l'employeur	21
Chapitre 3	23
<i>Traitement des plaintes</i>	
3.1 Droits et recours	23
3.2 Dépôt d'une plainte	23
3.3 Le processus de médiation	25
3.4 Le règlement obtenu à la suite d'une médiation	26
3.5 L'enquête	27
3.6 Le rapport d'enquête	28
Chapitre 4	31
<i>Modification à la politique</i>	
Annexe	33
<i>Profil de l'ombudsman</i>	

Introduction

Le 1^{er} juin 2004 constitue une date importante dans l'histoire des relations de travail au Québec. À partir de ce moment, le droit pour toute personne de travailler dans un milieu exempt de harcèlement psychologique est enchâssé dans la Loi sur les normes du travail.

À la CSN, cette préoccupation concernant la problématique de la violence et du harcèlement au travail remonte au début des années 1980, avec l'analyse de la question du harcèlement sexuel au sein de ses différents comités de condition féminine. Cette réflexion s'effectue également au comité des femmes du STTCSN, qui propose une clause contre le harcèlement sexuel, laquelle sera introduite dans la convention collective de 1989–1992. Suivra en 1993 l'adoption par le conseil fédéral d'une politique contre le harcèlement sexuel.

Lors du congrès de 1992, les délégué-es de la confédération mandatent le comité national de la condition féminine pour poursuivre la réflexion en matière de violence et de harcèlement. Ce qui mènera, en 1997, à la publication de la brochure *La violence en milieu de travail: tolérance zéro*. Ce document sera largement diffusé dans nos syndicats affiliés. Puis, en 2001, la CSN publie un guide, *Agir avant la tempête. Une démarche de prévention de la violence et du harcèlement au travail*, qui présente une démarche type de diagnostic et de mise en place d'un plan d'action visant la prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail. Parallèlement, la CSN effectue d'importants travaux en matière de santé mentale, une des priorités votées lors de son congrès de 2002.

C'est donc forte de ses multiples travaux, réflexions et publications sur la question que la CSN adopte en 2003 une politique type de prévention de la violence et du harcèlement au travail destinée à outiller les syndicats pour la rédaction et l'implantation d'une politique locale.

Au sein même de notre mouvement, la question de l'adoption d'une politique apparaissait également indispensable. Lors de la négociation de la

convention collective de 2004–2007, à la demande du STTCSN, les parties syndicale et confédérale conviennent d’une clause instituant un comité paritaire ayant entre autres pour mandat l’élaboration de la présente politique. Celle-ci est donc le fruit du travail des membres de ce comité et de l’ombudsman. Elle a été présentée et adoptée dans les instances respectives de la CSN et du STTCSN. Le document traite des objectifs de la politique, des principales définitions en matière de violence et de harcèlement, des rôles et des mandats du comité et de l’ombudsman ainsi que du traitement des plaintes.

Par la prévention, l’information, l’intervention et le soutien tant aux personnes qu’aux équipes, la présente politique vise à ce que tous ceux et toutes celles travaillant ou militant à la CSN puissent bénéficier d’un milieu exempt de violence et de harcèlement. Nous croyons que la mise en place de cette politique peut en soi y contribuer. Nous sommes d’avis qu’il faut investir en prévention ; à ce titre, un guide a été produit en appui à la présente politique. Il aborde les différentes manifestations de la violence et du harcèlement ainsi que les facteurs de risque et les moyens d’action pour les contrer.

C’est grâce au travail soutenu de personnes engagées depuis de nombreuses années qu’il a été possible de se doter d’une importante expertise en matière de violence et de harcèlement au travail à la CSN. Nous souhaitons que la présente politique participe à assurer des relations saines et harmonieuses dans notre milieu de travail et de militance.



Lise Poulin
Secrétaire générale de la CSN



Patrice Savignac-Dufour
Président du STTCSN

***Toutes et tous ont le droit d’être protégés
contre les pratiques de violence et de harcèlement,
mais ils ont aussi l’obligation de ne pas en exercer¹.***

1. CSN, *Politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail*, 2003, p. 7.

Chapitre 1



La politique de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail : un outil de prévention et d'action

L'adoption d'une politique de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail constitue en soi une mesure préventive en ce sens qu'elle livre un message clair à la collectivité. En effet, l'objectif d'un tel outil est de faire savoir à toute personne ayant un lien avec la CSN que la violence et le harcèlement au travail ne sont pas tolérés.

Le mouvement CSN doit s'assurer que cette politique sera connue de toutes et de tous et sera rigoureusement suivie.

1.1 Principes d'application

La présente politique de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail s'inscrit dans l'esprit de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, c'est-à-dire que tout être humain a droit notamment à l'égalité, à la dignité et à des conditions de travail justes et raisonnables. Toute forme de violence et de harcèlement au travail constitue une violation des droits de la personne.

La CSN fonde ses actions sociales et syndicales sur des principes de justice sociale, de liberté et de respect de la personne. Sa déclaration de principe affirme d'ailleurs : « Il n'est pas de progrès qui ne passe par le respect de la personne, de son intégrité physique et psychologique². »

2. CSN. *Déclaration de principe*, 1999, p. 11.

**Cette politique
vise à lutter
contre toute forme
d'intolérance,
entre autres,
le racisme,
le sexisme ou
l'homophobie.**

C'est pourquoi cette politique vise à lutter contre toute forme d'intolérance, entre autres, le racisme, le sexisme ou l'homophobie. Elle réaffirme la volonté de la CSN d'agir afin de créer et de maintenir un milieu de travail et de militantisme exempt de toute forme de violence et de harcèlement. Elle propose de développer une vision collective de la problématique et de mettre en place des outils d'intervention qui visent non seulement les individus, mais aussi l'organisation du travail de façon plus large puisque celle-ci peut être à l'origine des problèmes de violence et de harcèlement entre les individus.

La politique de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail repose donc sur les principes suivants :

- a) La violence et le harcèlement au travail constituent une violation des droits de la personne incompatible avec l'éthique sociale et syndicale.
- b) Toute personne a le droit d'être protégée, aidée et défendue par des mécanismes et des recours appropriés.
- c) La plainte appartient à la présumée victime qui porte plainte. Son accord est essentiel pour mettre en marche les différentes étapes de la procédure. Celles-ci peuvent être interrompues à sa demande.
- d) Les cas de violence et de harcèlement au travail sont traités en toute impartialité, équité et confidentialité. La personne ayant porté plainte ou les témoins ne doivent subir ni préjudices ni représailles.
- e) La prévention de la violence et du harcèlement au travail est une responsabilité à la fois individuelle et collective. En ce sens, chacune des parties confédérale et syndicale, de même que chacune des personnes travaillant ou militant à la CSN, a une responsabilité à cet égard.

1.2 Les objectifs de la politique

Afin de permettre à toute personne travaillant ou militant à la CSN de bénéficier d'un milieu exempt de violence et de harcèlement, la présente politique poursuit les objectifs suivants :

- a) Promouvoir des relations saines et harmonieuses dans les milieux de travail et de militance.
- b) Assurer un milieu de travail et de militance protégeant l'intégrité physique et psychologique des personnes ainsi que leur dignité.
- c) Contribuer à la sensibilisation, à l'information et à la formation du milieu pour prévenir les comportements de violence et de harcèlement.
- d) Prévoir des mécanismes d'intervention pour prévenir et faire cesser les comportements de violence et de harcèlement.

1.3 Le champ d'application

Cette politique s'applique à toutes les personnes qui travaillent ou militent à la CSN et au sein de ses organisations affiliées, soit aux salarié-es, élu-es, militantes et militants ainsi qu'aux fournisseurs, visiteuses et visiteurs, et ce, dans le cadre de toute situation survenant sur les lieux de travail ou en relation avec le travail y incluant les communications écrites, téléphoniques ou électroniques.

1.4 La violence et le harcèlement au travail : principales définitions

Selon la convention collective intervenue entre la CSN, ses organisations affiliées et le Syndicat des travailleuses et des travailleurs de la CSN :

« Il y a violence au travail quand un individu ou un groupe d'individus, par des comportements, porte atteinte de manière intentionnelle ou non intentionnelle

à la sécurité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'un autre individu ou groupe d'individus³. »

La convention collective affirme également :

« Il y a harcèlement au travail quand un individu ou un groupe d'individus manifeste une conduite vexatoire par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés à connotation sexuelle ou non, qui sont hostiles ou non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'un individu ou d'un groupe d'individus et de nature à entraîner, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

« Toutefois, une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle engendre un effet nocif continu pour l'individu⁴. »

Le seul terme « harcèlement » est trop étroit et ne permet pas de rendre compte des multiples dimensions qu'il englobe. Ainsi, nous avons retenu des définitions qui nous permettent de cerner les différents visages empruntés par ce phénomène. L'évolution des définitions du harcèlement a été influencée par l'analyse féministe des rapports d'inégalité entre hommes et femmes, par les revendications des groupes minoritaires culturels et sexuels et, bien sûr, par les décisions judiciaires interprétant les chartes.

D'abord, il convient d'affirmer que la colère n'est pas nécessairement synonyme de violence. Il s'agit avant tout d'une émotion dont l'expression, toutefois, peut souvent être teintée d'agressivité. L'agressivité et la colère deviennent de la violence lorsqu'elles sont orientées vers le contrôle ou la domination de l'autre. Par contre, on doit toujours garder en tête que les définitions de harcèlement et de violence sont centrées

3. *Convention collective de travail – Confédération des syndicats nationaux et ses organisations affiliées et Syndicat des travailleuses et travailleurs de la CSN, 2007–2010, p. 9.1.*

4. *Ibid.*

sur les effets subis et non sur les intentions de la personne qui harcèle. C'est d'ailleurs ce principe qui guide les articles de la Loi sur les normes du travail. Ainsi, lorsque la façon d'exprimer sa colère suscite un malaise autour de soi, il y a lieu de rectifier le tir. Nous entrons ici dans la zone de subjectivité liée à la problématique du harcèlement et de la violence.

Bien qu'ils puissent prendre racine dans un conflit non résolu, on doit aussi distinguer la violence et le harcèlement au travail d'un conflit ou de tout autre problème de communication. « La violence n'est pas synonyme de conflit, c'est un rapport de pouvoir, un rapport de force exercé envers une autre personne pour obtenir quelque chose⁵. » En fait, dans la dynamique d'un groupe, le conflit n'est pas rare. Comme il origine de l'expression de différents points de vue ou de différentes manières d'être et de faire, le conflit permet d'explorer de nouvelles solutions pour d'anciens problèmes, d'envisager les situations sous divers angles et d'approfondir la réflexion en sortant des lieux communs. Toutefois, il est aussi essentiel que les membres de tout groupe parviennent à bien résoudre leurs conflits. À cet égard, la psychiatre Marie-France Hirigoyen fait l'éloge des vertus du conflit, car « ils constituent des moments où nous pouvons changer et tenir compte de l'autre, c'est-à-dire nous enrichir. Contrairement au conflit, le harcèlement moral est une façon de bloquer tout changement⁶. »

Dans une situation de conflit, les parties impliquées s'exprimeront, argumenteront, bref, se confronteront au sujet de l'objet du conflit. Il ne sera pas question ici d'attaques personnelles ou d'arguments basés sur

**Contrairement
au conflit,
le harcèlement
moral est une
façon de bloquer
tout changement.**

5. PRUD'HOMME, Diane. *Branchons-nous sur les rapports de force. Programme de prévention de la violence*, Regroupement provincial des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, 2002, p. 11.

6. HIRIGOYEN, Marie-France. *Malaise dans le travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux*, Paris, Éditions Syros, 2001, p. 22.

des préjugés. Le conflit devient violence lorsqu'une des deux parties décide qu'elle aura le dessus sur l'autre, parfois jusqu'en lui faisant perdre son identité. Rappelons que dans sa déclaration de principe : « La CSN fait toute la place à l'expression des opinions⁷ », mais affirme également : « La recherche de la victoire sur ceux qui, dans nos rangs, ne partagent pas la même analyse, est en effet étrangère à la démocratie syndicale⁸. »

La violence au travail ne doit pas non plus être confondue avec un rapport de force stratégique. Elle diffère également de l'exercice d'un pouvoir ou d'une autorité que confèrent certaines fonctions administratives ; il devient toutefois violence lorsqu'il y a abus de ce pouvoir ou de cette autorité et que l'on s'en sert pour humilier ou contraindre l'autre.

Dans les pages qui suivent, nous vous proposons des définitions afin de cerner les diverses facettes de la violence et du harcèlement au travail.

1.4.1 Violence au travail

Il existe diverses formes de violence. Elles peuvent être physique, verbale ou écrite. Les manifestations de violence peuvent être directes, comme frapper quelqu'un, ou indirectes, comme omettre d'avertir quelqu'un d'un danger. Les valeurs ou la culture du milieu peuvent déterminer ce qui est admissible ou pas. Ainsi, un blasphème peut être toléré dans un milieu de travail donné, toutefois la tolérance à l'égard d'un geste ne signifie pas pour autant qu'il n'est pas violent.

1.4.2 Harcèlement psychologique

Dans la Loi sur les normes du travail (LNT), à l'article 81.18, le harcèlement psychologique est ainsi défini :

7. CSN. *Déclaration de principe*, 1999, p. 7.

8. CSN. *Déclaration de principe*, 1999, p. 14.

« Pour l'application de la présente loi, 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 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. »

Mentionnons que le silence délibéré peut être aussi interprété comme étant une manifestation de harcèlement. Il faut également spécifier que cette définition comporte une dimension subjective puisque la même conduite vexatoire n'entraînera pas le même effet d'une personne à l'autre. Malgré l'existence d'une définition enchâssée dans une loi, le harcèlement psychologique est un acte difficile à circonscrire en faits et en droit. En effet, la perception des différents acteurs en cause est souvent diamétralement opposée. Ainsi, les termes de la définition visent l'effet produit sur la personne harcelée et non l'intention derrière les agissements du prétendu harceleur.

1.4.3 *Mobbing* ou tyrannie de groupe

On ne peut parler de violence au travail sans aborder un autre concept, soit celui de *mobbing*. Ce terme popularisé par Heinz Leymann, docteur en psychologie et psychosociologue, fait référence à des comportements agressifs en milieu scolaire se développant collectivement sur de longues périodes.

« Dérivé du mot anglais *mob* qui signifie la foule, le *mobbing* renvoie à la réalité d'une persécution collective pratiquée sur une ou des victimes, à la désignation de bouc émissaire⁹. »

9. LEYMANN, Heinz. *Mobbing. La persécution au travail*, Paris, Éditions du Seuil, 1996.

Dans certains cas, cette forme de violence peut même s'avérer mortelle, comme ce fut le cas à Ottawa en 1999 pour un travailleur d'OC Transpo, dont les collègues se moquaient constamment de son bégaiement. Un jour, il prit son fusil de chasse, entra dans le garage de l'entreprise, tua quatre personnes au hasard avant de s'enlever la vie. Dans l'année qui suivit, deux de ses collègues ont mis fin à leurs jours. La question du lien avec l'événement malheureux peut se poser.

1.4.4 Le harcèlement discriminatoire

Bien qu'ils constituent un phénomène en soi, la violence et le harcèlement au travail peuvent aussi se conjuguer à une autre problématique qui est le harcèlement discriminatoire.

« Le harcèlement discriminatoire est caractérisé par une conduite se manifestant, entre autres, par des paroles, des attitudes ou des comportements répétés, à caractère vexatoire ou méprisant, à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits de la personne¹⁰. »

On peut donc inclure dans ce type de harcèlement ceux plus spécifiques liés au sexe, à l'origine ethnique ou à l'orientation sexuelle.

1.4.5 Le harcèlement sexuel

« Le harcèlement sexuel au travail est une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique

10. CSN. *Politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail*, 2003, p. 15. L'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec indique que : « Toute personne a droit à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur 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. »

ou psychologique de la personne ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail (ou de militantisme) défavorables¹¹. »

1.4.6 L'abus de pouvoir ou d'autorité

À ces définitions, on peut aussi ajouter celle d'abus de pouvoir ou d'autorité qui est aussi une forme de harcèlement.

« L'abus d'autorité est une forme de harcèlement et se produit lorsqu'une personne exerce de façon indue l'autorité ou le pouvoir inhérent à son poste dans le dessein de compromettre l'emploi d'une personne, de nuire à son rendement au travail, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de toute autre façon dans sa carrière. Il comprend l'intimidation, la menace, le chantage et la coercition¹². »

11. CSN. *Politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail*, 2003, p. 15.

12. *Ibid.*, p. 16.

Chapitre 2

Le comité contre la violence et le harcèlement au travail et l'ombudsman



Le comité contre la violence et le harcèlement au travail est composé de trois représentantes et représentants de chacune des parties confédérale et syndicale.

Il est connu de toutes et de tous et s'assure d'une présence équitable entre les hommes et les femmes, chaque partie devant avoir une représentation mixte.

Dans l'exercice de son mandat, le comité travaille en étroite collaboration avec l'ombudsman.

2.1 Mandat du comité

Tel qu'il est défini par la convention collective liant les parties confédérale et syndicale (article 9.06), le mandat du comité contre la violence et le harcèlement au travail est :

- a) d'élaborer et d'actualiser une politique de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail ;
- b) de recevoir et d'examiner toute plainte qui lui est soumise par l'ombudsman ;
- c) d'enquêter sur toute plainte dans les trente (30) jours suivant sa réception ;

- d) de recommander aux parties des mesures correctives applicables dans les plus brefs délais;
- e) de sensibiliser, d'informer et de collaborer à la formation contre la violence et le harcèlement au travail;
- f) de définir le contenu et les modalités de la formation en vue de faire les recommandations au sous-comité mixte à la formation des salarié-es;
- g) de faire toute recommandation qu'il juge nécessaire dans le cadre de l'application de l'article 9.04 a);
- h) de prendre les mesures nécessaires pour assurer le caractère confidentiel des renseignements obtenus dans le cas d'une plainte;
- i) de s'adjoindre toute personne-ressource qu'il juge nécessaire;
- j) de désigner une personne, non-membre du comité, pour faire office d'ombudsman.

2.2 Mandat de l'ombudsman

À l'article 9.07 de la convention collective, le mandat de l'ombudsman est ainsi défini :

- a) de recevoir la plainte;
- b) d'assurer ou de voir à procurer un soutien psychologique et technique à la présumée victime;
- c) d'assurer ou de voir à procurer un soutien psychologique et technique à la personne présumée violente ou harcelante;
- d) d'informer la présumée victime de ses droits et des différents moyens, incluant la médiation, en vue de résoudre le problème;
- e) d'aviser la personne présumée violente ou harcelante, dans les plus

brefs délais, de l'existence de la plainte et des faits reprochés et d'entendre sa version ;

f) de proposer la médiation et d'y procéder si la présumée victime et la personne présumée violente ou harcelante y consentent ;

g) d'acheminer la plainte au comité contre la violence et le harcèlement au travail en cas de refus ou d'échec de la médiation, si la présumée victime y consent ;

h) de faire au comité contre la violence et le harcèlement au travail toute recommandation jugée opportune ;

i) de déposer annuellement un rapport statistique au comité contre la violence et le harcèlement au travail, en respectant l'anonymat des personnes.

**Le comité fait
la promotion
de relations
saines et
harmonieuses
au travail.**

2.3 Rôle du comité

Le comité fait la promotion de relations saines et harmonieuses au travail et la présente politique doit favoriser le respect et la civilité au travail.

La mise en œuvre de la politique de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail est de la responsabilité du comité. Il est également de son devoir de proposer les moyens nécessaires à une application pleine et entière de celle-ci et il doit être le gardien et le promoteur de ses objectifs.

Il suggère des moyens de prévention, notamment en analysant les facteurs de risque propres au mouvement, et sensibilise les personnes y travaillant ou y militant afin de parer aux comportements de violence et de harcèlement au travail. Il doit veiller à ce que soient mis en place des outils

**L'ombudsman
est la personne
qui reçoit
les plaintes.**

d'information. Il doit également prévoir le soutien nécessaire aux personnes victimes de harcèlement ou de violence en établissant des mécanismes d'aide et de recours en cette matière.

Pour remplir son mandat de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail, le comité met en œuvre divers moyens d'action. Il peut notamment :

a) Organiser des activités pour former le milieu à détecter, désamorcer, prévenir ou révéler les cas de violence et de harcèlement au travail.

b) Identifier des actions concrètes visant à éliminer, modifier ou contrôler les facteurs de risque de la violence et du harcèlement au travail¹³. Par la suite, le comité pourra en faire part au forum approprié au sein du mouvement.

Les membres du comité contre la violence et le harcèlement au travail et l'ombudsman agissent à l'intérieur de leur mandat et dans le cadre de la politique. L'ensemble de ces personnes est tenu à la plus stricte confidentialité.

C'est dans une optique de résolution de conflit et de recherche de solution que le comité procède à l'analyse de la situation. Ses interventions visent à faire cesser les situations de violence ou de harcèlement. L'aide aux personnes concernées demeure la voie à privilégier.

2.4 Rôle de l'ombudsman

L'ombudsman¹⁴ est la personne qui reçoit les plaintes. Elle ou il devient ainsi un intervenant majeur dès l'amorce du traitement d'une plainte. Il a à établir un lien de confiance avec les personnes qui l'interpelleront en faisant montre d'empathie, de sensibilité et d'écoute. Ayant à poser

13. Voir le guide de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail de la présente politique.

14. Voir en annexe : « Profil de l'ombudsman ».

un diagnostic, l'ombudsman doit analyser et synthétiser avec objectivité l'information livrée et tenter de discerner le vrai du faux. L'ombudsman doit renseigner les personnes présumée victime et présumée harcelante sur leurs droits et leurs recours et il peut également leur proposer d'engager un processus de médiation.

2.5 Responsabilité de l'employeur

L'article 9.04 a) de la convention collective prévoit que « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité physique et psychologique des salarié-es, notamment en fournissant des lieux et des conditions de travail adéquats. »



Chapitre 3

Traitement des plaintes



3.1 Droits et recours

La présente politique ne prive personne des autres recours possibles (grief, plainte, poursuite, etc.) en vertu de la convention collective signée entre la CSN, ses organisations affiliées et le STTCSN ou en vertu d'une autre source de droit. Advenant qu'une ou plusieurs dispositions de la présente politique entrent en contradiction avec ladite convention collective ou avec une disposition d'un texte de loi, la convention collective ou cette disposition aura toujours préséance. Le dépôt d'une plainte à l'ombudsman suspend l'ensemble des délais prévus aux chapitres 41 et 42 de la convention collective.

3.2 Dépôt d'une plainte

En vertu de la présente politique, il revient à l'ombudsman de recevoir les plaintes et d'agir. Ainsi, toute plainte officielle en matière de violence ou de harcèlement au travail doit être transmise à l'ombudsman rapidement. Dans le cas d'une plainte de harcèlement sexuel, l'ombudsman informe la plaignante ou le plaignant de la possibilité de choisir le membre du comité qui la recevra. Si un tel choix est effectué, la personne du comité désignée doit agir en lieu et place de l'ombudsman et s'assurer de traiter la plainte en étroite collaboration avec ce dernier.

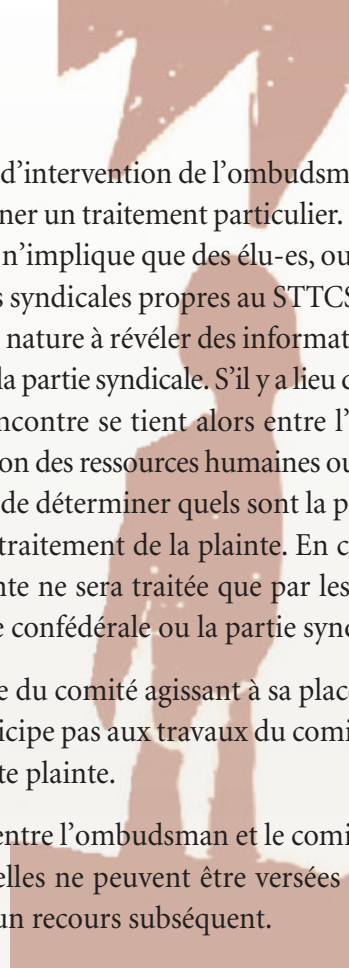
**La médiation
joue un rôle
de sensibilisation
et d'éducation
important.**

Advenant que l'auteur de la plainte ne soit pas la présumée victime, l'ombudsman doit, avant d'entamer toute démarche, s'assurer auprès de celle-ci qu'elle consent au traitement de la plainte.

Lorsqu'il reçoit une plainte, en plus des mandats qui lui sont conférés dans la section 2.2 de la politique, l'ombudsman doit prendre la décision de proposer ou non la médiation et y procéder s'il y a lieu. Il peut même suggérer, dans certains cas, qu'une autre personne agisse comme médiateur. La médiation entre les personnes impliquées est possible dans la mesure où ces dernières se prêtent de bonne foi à l'exercice. Il s'agit d'un processus informel et confidentiel qui peut faciliter le règlement d'une situation problématique, sans avoir recours nécessairement au processus d'enquête. Toutefois, même si le processus d'enquête est entamé, on peut y recourir à tout moment si toutes les personnes concernées y consentent.

La médiation joue un rôle de sensibilisation et d'éducation important. Il suffit parfois d'une seule rencontre pour que la personne qui fait l'objet de la plainte prenne conscience de l'impact des gestes posés ou des commentaires adressés à la plaignante ou au plaignant.

La plainte déposée est confidentielle, mais cette confidentialité comporte certaines limites. En effet, selon les différentes étapes du traitement du dossier, de nouvelles personnes peuvent être amenées à prendre connaissance de la situation (par exemple le sous-comité d'enquête (voir 3.5), le syndicat ou la partie confédérale). Toutefois, à chaque étape du processus, les personnes impliquées au dossier doivent s'engager à préserver la confidentialité. La personne qui fait l'objet de la plainte devra évidemment être informée des faits qui lui sont reprochés et doit avoir l'occasion d'être entendue et de pouvoir donner sa version.



Sans restreindre les pouvoirs d'intervention de l'ombudsman, une situation exceptionnelle peut amener un traitement particulier. Il s'agit exclusivement de cas où la plainte n'implique que des élu-es, ou ne comporte que des faits liés aux activités syndicales propres au STTCSN, ou encore que les faits invoqués sont de nature à révéler des informations sensibles pour la partie confédérale ou la partie syndicale. S'il y a lieu de transmettre la plainte au comité, une rencontre se tient alors entre l'ombudsman, des représentants de la direction des ressources humaines ou du STTCSN, selon le cas, et le comité afin de déterminer quels sont la procédure et le véhicule appropriés pour le traitement de la plainte. En ce sens, il peut alors être décidé que la plainte ne sera traitée que par les membres du comité représentant la partie confédérale ou la partie syndicale.

L'ombudsman ou le membre du comité agissant à sa place lors du traitement d'une plainte ne participe pas aux travaux du comité et du sous-comité d'enquête reliés à cette plainte.

Toutes les communications entre l'ombudsman et le comité sont confidentielles. Par conséquent, elles ne peuvent être versées au dossier de l'enquête ou utilisées lors d'un recours subséquent.

3.3 Le processus de médiation

D'entrée de jeu, l'ombudsman doit expliquer son rôle à chacune des personnes impliquées ainsi que les suites possibles de la plainte. Au début du processus, la personne plaignante et celle qui fait l'objet de la plainte ne seront pas mises en présence l'une de l'autre. Par la suite, selon la nature des faits reprochés, le déroulement de la médiation et la volonté des parties à la plainte, il sera possible de tenir une rencontre entre ces deux parties, toujours en présence de l'ombudsman.

Bien qu'il n'y ait pas de délai fixe pour agir en médiation, il faut éviter les délais indus qui auraient pour effet d'entraîner une détérioration de la situation.

Les deux parties à la plainte peuvent être accompagnées d'une personne de leur choix.

La réussite d'une médiation repose d'abord et avant tout sur le fait que les deux parties à la plainte soient d'accord pour recourir à ce moyen. Le refus de l'une ou de l'autre des personnes impliquées de se soumettre à une médiation ne saurait être retenu contre elle lors de la procédure d'enquête.

L'ombudsman doit garantir le caractère confidentiel de la démarche et s'assurer que celle-ci s'accomplira dans un climat de confiance.

L'ombudsman informe la personne qui fait l'objet de la plainte des demandes de la plaignante ou du plaignant sans qu'il y ait confrontation entre eux. À tout moment du processus, à la lumière des demandes et des réponses des personnes impliquées, un règlement peut être proposé.

En cas d'échec ou de refus de la médiation, l'ombudsman doit vérifier auprès de la personne plaignante si elle souhaite que sa plainte soit soumise au comité pour enquête. Dans l'affirmative seulement, l'ombudsman avise par écrit le comité et ce dernier en informe dans les plus brefs délais la personne faisant l'objet de la plainte. À cette étape de la démarche, l'ombudsman s'assure de fournir aux deux parties impliquées à la plainte toute l'information pertinente sur le processus d'application de la politique, de même que sur celui d'évolution d'une plainte formelle.

3.4 Le règlement obtenu à la suite d'une médiation

Lorsque la situation de violence ou de harcèlement est résolue, il revient à l'ombudsman de déterminer, après consultation des personnes impliquées, si une entente doit être écrite ou non. L'ombudsman transmet par écrit au comité les éléments relatifs à l'entente survenue entre les parties à la plainte, y compris l'entente écrite s'il y a lieu, et se retire du dossier par la suite. Les informations transmises au comité sont non nominatives à la demande de l'une ou l'autre des parties à l'entente.

**Une médiation
et une enquête
sont deux
processus
distincts
et étanches.**

L'ombudsman s'assure auprès du STTCSN et de la CSN que l'entente respecte, entre autres, la convention collective.

S'il y a récidive ou représailles de la part de la personne faisant l'objet de la plainte ou si celle-ci ne se conforme pas au règlement intervenu, le processus d'enquête pourra être enclenché, si la plaignante ou le plaignant y consent, sans devoir déposer une nouvelle plainte.

Une médiation et une enquête sont deux processus distincts et étanches. Afin de préserver la crédibilité du processus de médiation, les informations qui sont recueillies ainsi que toute entente verbale ou écrite en découlant ne pourront être versées au dossier de l'enquête ou utilisées lors d'un recours subséquent.

3.5 L'enquête

Lorsqu'une plainte est soumise au comité, celui-ci doit tenir une réunion au plus tard dans les 15 jours de sa réception. Au moins quatre membres du comité doivent être présents. Lors de cette rencontre, le comité doit former un sous-comité d'enquête, c'est-à-dire déterminer quelles personnes du comité seront responsables de cette enquête. Le comité doit arrêter son choix sur deux personnes, soit un représentant de chacune des parties (CSN et STTCSN). Par la suite, l'enquête paritaire peut débiter. Celle-ci doit se faire de façon conjointe et simultanée.

Dans les cas de plainte de harcèlement sexuel, au moins une femme de chacune des parties doit être présente pour le traitement de ladite plainte. De plus, le comité informe la personne plaignante qu'elle peut demander que le sous-comité d'enquête soit formé d'au moins une personne de son sexe.

Toutes les personnes rencontrées devront être entendues séparément. Chacune d'elles doit respecter la confidentialité.

Le sous-comité doit mener ses travaux en conformité avec les règles de justice naturelle, soit notamment le principe d'impartialité et le droit des personnes impliquées d'être entendues. Le sous-comité n'est pas un tribunal judiciaire ou quasi judiciaire qui aurait été mis sur pied dans le cadre d'une loi. Il s'agit plutôt d'une structure élaborée à partir de la volonté commune du STTCSN et de ses membres, de la CSN et de ses organisations affiliées ainsi que de leurs dirigeants d'agir contre la violence et le harcèlement au travail. Le sous-comité collige et analyse les faits, mais ne rend pas de décision et n'a aucun droit de gestion ou de gérance. Le rapport qu'il produit ne peut donc en aucun cas inclure la détermination de sanctions, cette responsabilité relevant des autorités administratives.

Le travail de préparation lors d'une enquête est très important. Il faut, entre autres, prévoir suffisamment de temps pour chaque personne qui sera entendue et établir une liste de questions pour chacune d'elles. Le sous-comité doit d'abord entendre la personne plaignante et par la suite la ou les personnes qui font l'objet de la plainte. Puis, le sous-comité peut rencontrer toutes les personnes qu'il juge pertinent d'entendre afin de compléter son enquête et d'avoir l'ensemble des informations nécessaires. Toutes les personnes rencontrées devront être entendues séparément. On doit rappeler à chacune d'entre elles de respecter la confidentialité.

3.6 Le rapport d'enquête

Au terme de l'enquête, le sous-comité doit rédiger son rapport. On doit y retrouver une brève synthèse des faits, la version de la ou des personnes qui déposent la plainte, celle de la ou des personnes qui en font l'objet et un résumé non nominatif de la version des autres personnes entendues.

Le sous-comité doit aussi inclure dans son rapport son analyse des faits et des divers témoignages en faisant ressortir ce qui lui apparaît le plus probant et le plus crédible selon les faits rapportés.

Ce faisant, le sous-comité doit procéder à l'analyse de la situation dans une optique de résolution de conflit et de recherche d'une solution, et ce, dans les plus brefs délais. La conclusion du sous-comité pour déterminer s'il y a eu ou non violence ou harcèlement dans la situation rapportée doit évidemment être en lien avec les définitions établies dans cette politique. L'analyse doit porter sur la nature des gestes posés ainsi que sur leurs effets. Elle doit reposer sur les faits rapportés en identifiant les principales manifestations de violence ou de harcèlement, leur fréquence et les dommages causés. Ces dommages peuvent avoir des conséquences physiques, psychologiques, matérielles ou financières ou être en lien avec les conditions de travail ou de militance. Les rapports de pouvoir liés aux différents statuts des personnes en cause peuvent aussi être un élément important à considérer. Ce n'est pas l'intention de la personne mise en cause qu'il faut établir, mais plutôt les effets et les conséquences de son comportement sur la personne plaignante.

Ce n'est pas l'intention de la personne mise en cause qu'il faut établir, mais plutôt les effets et les conséquences de son comportement sur la personne plaignante.

Une fois l'analyse achevée, le sous-comité complète le rapport d'enquête en y incluant ses conclusions et, s'il y a lieu, ses recommandations visant à corriger la situation. En aucun cas, ces recommandations ne peuvent être de nature disciplinaire. Il doit soumettre son rapport au comité contre la violence et le harcèlement au travail au plus tard 60 jours suivant la réception de la plainte par ce dernier.

Lors d'une rencontre, le comité contre la violence et le harcèlement au travail prend connaissance du rapport du sous-comité d'enquête et statue sur le bien-fondé de la plainte ainsi que sur les recommandations.

Lorsque la plainte est reconnue fondée, il doit transmettre aux parties (CSN et STTCSN), ainsi qu'à l'ombudsman, ses conclusions et ses recommandations. Si la plainte est non fondée, les conclusions et les recommandations sont transmises à l'ombudsman seulement. Que la plainte



soit fondée ou non, deux membres du comité – dont un membre du sous-comité ayant enquêté sur ladite plainte – rencontrent la personne plaignante et la personne faisant l'objet de la plainte afin de leur faire part des conclusions du comité contre la violence et le harcèlement au travail. En aucun cas, le rapport n'est transmis à l'une ou l'autre des parties à la plainte. Le dossier sera conservé pendant un délai de dix ans à compter de la dernière intervention au dossier.

Si les conclusions du comité ne conviennent pas à la personne plaignante ou à la personne présumée harcelante ou violente, elles pourront utiliser les mécanismes réguliers de la convention collective ou tout autre recours pertinent pour se faire entendre.

Chapitre 4

Modification à la politique

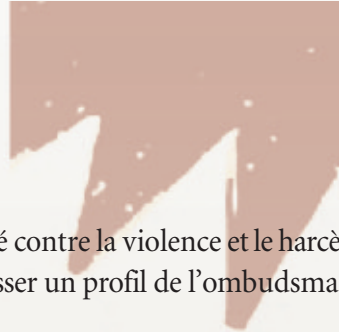


La présente politique peut être modifiée à la suggestion du comité contre la violence et le harcèlement au travail ou de l'ombudsman. Toute modification à la présente politique devra faire l'objet d'une entente entre les parties à la convention collective.

Annexe

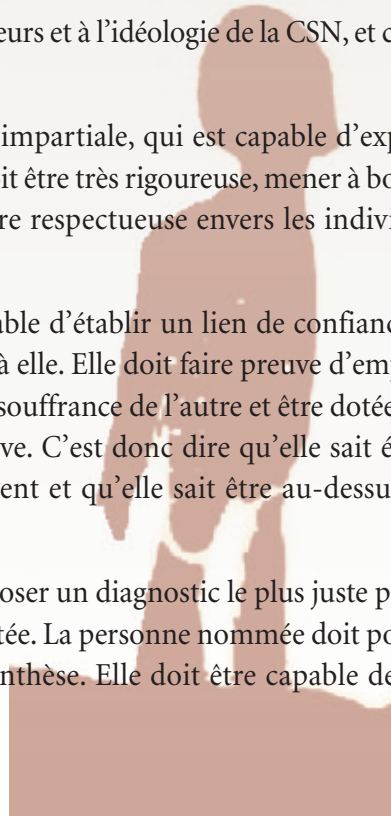


Profil de l'ombudsman



Dans le cadre de ses travaux, le comité contre la violence et le harcèlement au travail a établi la nécessité de dresser un profil de l'ombudsman, présenté ici :

- Cette personne adhère aux valeurs et à l'idéologie de la CSN, et connaît son organisation et sa culture.
- C'est une personne crédible, impartiale, qui est capable d'exprimer aisément ses convictions. Elle doit être très rigoureuse, mener à bon port ses dossiers, être disponible, être respectueuse envers les individus et inspirer le respect.
- Cette personne doit être capable d'établir un lien de confiance avec les personnes qui s'adresseront à elle. Elle doit faire preuve d'empathie, être sensible à la détresse et à la souffrance de l'autre et être dotée d'une capacité naturelle d'écoute active. C'est donc dire qu'elle sait écouter sans toutefois porter de jugement et qu'elle sait être au-dessus de la mêlée.
- L'ombudsman doit pouvoir poser un diagnostic le plus juste possible de la situation qui lui est présentée. La personne nommée doit posséder une capacité d'analyse et de synthèse. Elle doit être capable de livrer



l'information de façon objective, de faire preuve d'un grand jugement, de discerner le vrai du faux et les faits de la fabulation.

- L'ombudsman a ou doit acquérir une connaissance de base des recours juridiques en matière de violence et de harcèlement au travail.
- L'ombudsman a ou doit acquérir une connaissance de base du réseau d'intervention en matière d'aide aux personnes en difficulté (Posaction, PAS, réseau d'entraide, travailleuses et travailleurs sociaux, psychologues, psychiatres, groupes d'aide pour polytoxicomanes, pour personnes aux prises avec des problèmes de violence, etc.)
- Cette personne possède les qualités pour agir à titre de médiateur.

L'ombudsman ou la personne qu'il désigne pour agir comme médiateur doit minimalement :

- 1 Avoir une bonne connaissance des processus de médiation et être capable de situer les limites de son intervention dans le cadre de la politique de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail.
- 2 Pouvoir faire preuve d'impartialité et démontrer des habiletés d'écoute ainsi qu'une bonne capacité de transmettre le contenu de la médiation.
- 3 Être capable d'évaluer s'il est possible ou non d'obtenir un règlement à la suite de la médiation.

