



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

DÉCISION DU BUREAU

Numéro : 2271

Date : 6 avril 2023

CONCERNANT le Règlement sur l'entrée en vigueur de la Politique en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique et sexuel au travail

--ooo0ooo--

ATTENDU QU'en matière de droit du travail, tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et que tout employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser;

ATTENDU QUE tout employeur doit adopter et rendre disponible une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes;

ATTENDU QUE le milieu de travail que constitue l'Assemblée nationale est atypique en ce qu'il compte plusieurs employeurs, puisque chaque député est l'employeur des membres de son personnel et que le secrétaire général est l'employeur du personnel administratif;

ATTENDU QUE le Bureau a adopté, par sa décision 1809 du 4 juin 2015, le Règlement sur l'entrée en vigueur de la Politique relative à la prévention et à la gestion des situations de harcèlement au travail;

ATTENDU QUE, lors de son entrée en vigueur, cette politique s'adressait uniquement aux députés de l'Assemblée nationale, au personnel des députés et au personnel administratif;

ATTENDU QUE le Bureau a adopté, par sa décision 1992 du 6 décembre 2018, le Règlement modifiant le Règlement sur l'entrée en vigueur de la Politique relative à la prévention et à la gestion des situations de harcèlement au travail afin de préciser que les membres du personnel des cabinets ministériels, y compris ceux en circonscription, doivent recourir à la Politique lorsqu'ils se sentent victimes de harcèlement de la part d'une personne élue membre de l'Assemblée nationale;

ATTENDU QUE le Bureau a confié, par sa décision 2094 du 25 mai 2020, le mandat à une firme d'évaluer comment l'Assemblée pourrait, le cas échéant, mieux répondre aux différentes situations pouvant être vécues dans le cadre de ses diverses activités et faire en sorte qu'elle demeure un milieu de vie sain et exempt de harcèlement pour l'ensemble des personnes qui y évoluent;

ATTENDU QUE le Bureau a confié, dans cette même décision, le mandat au Comité zéro harcèlement à l'Assemblée nationale, composé de parlementaires de tous les groupes parlementaires, la mise en œuvre des suivis appropriés des recommandations de la firme;

ATTENDU QU'il a été convenu, à la suite des travaux du Comité zéro harcèlement à l'Assemblée nationale, de prévoir la création d'un commissaire au respect chargé de traiter les situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement impliquant un député, un membre de son personnel, un membre du personnel d'un cabinet de l'Assemblée nationale ainsi que toute autre personne prévue par règlement du Bureau;

ATTENDU QUE l'article 124.4 de la Loi sur l'Assemblée nationale (chapitre A-23.1) y a été inséré par la Loi modifiant la Loi sur l'Assemblée nationale afin d'instituer le commissaire au respect (2022, chapitre 27), sanctionnée le 10 juin 2022;

ATTENDU QUE cet article 124.4 de la Loi sur l'Assemblée nationale prévoit que le Bureau de l'Assemblée nationale nomme le commissaire au respect, lequel est chargé de traiter les situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement impliquant un député, un membre de son personnel, un membre du personnel d'un cabinet de l'Assemblée nationale ainsi que toute autre personne prévue par règlement du Bureau;

ATTENDU QUE le Comité zéro harcèlement à l'Assemblée nationale a élaboré la Politique en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique et sexuel au travail basée sur cette nouvelle disposition législative et sur les recommandations de la firme;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 110.1 de la Loi sur l'Assemblée nationale, le Bureau peut adopter tout règlement qu'il juge nécessaire à la gestion de l'Assemblée;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 120 de cette loi, le secrétaire général exerce, à l'égard du personnel de l'Assemblée, les pouvoirs que la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) attribue au sous-ministre;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 124.1 de cette loi, les titulaires de cabinet de l'Assemblée nationale peuvent nommer le directeur de leur cabinet et les autres personnes nécessaires au bon fonctionnement de leur cabinet et les députés peuvent nommer les personnes nécessaires pour les assister dans l'exercice de leurs fonctions;

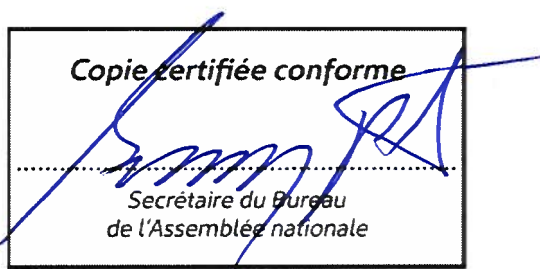
ATTENDU QU'en vertu de l'article 124.2 de cette loi, le Bureau fixe par règlement les conditions de travail du directeur et des autres membres du personnel d'un cabinet ainsi que celles des membres du personnel d'un député;

ATTENDU QU'il est opportun de remplacer la Politique relative à la prévention et à la gestion des situations de harcèlement au travail par la Politique en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique et sexuel au travail;

LE BUREAU DÉCIDE :

D'adopter le Règlement sur l'entrée en vigueur de la Politique en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique et sexuel au travail.

Copie certifiée conforme



.....

Secrétaire du Bureau
de l'Assemblée nationale

**Règlement sur l'entrée en vigueur de la
Politique en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de
conflit et de harcèlement psychologique et sexuel au travail**

**Loi sur l'Assemblée nationale
(chapitre A-23.1, articles 110.1, 120, 124.1, 124.2 et 124.4)**

1. La Politique en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique et sexuel au travail, reproduite à l'annexe, remplace la Politique relative à la prévention et à la gestion des situations de harcèlement au travail, entrée en vigueur le 4 juin 2015 en vertu de la décision 1809 du 4 juin 2015.
2. Le présent règlement, de même que la politique reproduite à l'annexe, entrent en vigueur à la date à laquelle entre en fonction le premier commissaire au respect nommé par le Bureau de l'Assemblée nationale en vertu de l'article 124.4 de la Loi sur l'Assemblée nationale (chapitre A-23.1).

Politique en matière de prévention et de traitement

des situations d'incivilité,
de conflits et de harcèlement
psychologique et sexuel
au travail



ASSEMBLÉE
NATIONALE
DU QUÉBEC

Table des matières

Préambule	5
1. L'engagement de l'administration l'Assemblée nationale et des parlementaires	5
2. Les objectifs de la Politique	6
3. Les définitions	7
4. Le champ d'application de la Politique	9
4.1 Les personnes assujetties	9
4.2 Les activités, les lieux et l'horizon temporel couverts	11
5. La confidentialité	11
6. La bonne foi	12
7. La protection à l'égard des représailles	12
8. La prévention du harcèlement, des conflits et de l'incivilité	13
8.1 La détermination des facteurs de risques	13
8.2 Les mesures de prévention	14
9. Le processus de résolution des situations relationnelles difficiles	15
9.1 Les personnes responsables	15
9.2 Les options du processus de résolution des situations relationnelles difficiles	16
10. Les rôles et les responsabilités	19
10.1 Les personnes en autorité	19
11. Le rapport annuel des activités	26
12. L'entrée en vigueur et la révision de la Politique	26

Préambule

L'Assemblée nationale du Québec constitue la première institution de l'État québécois. Elle est le cœur de la démocratie et le lieu où sont débattus les grands enjeux de société. On trouve en son enceinte les parlementaires, le personnel politique et administratif et même des dignitaires. L'Assemblée nationale accueille également la population citoyenne. Plusieurs viennent pour visiter, témoigner en commission parlementaire ou participer aux simulations parlementaires.

Du fait de son caractère unique, l'Assemblée nationale a un devoir d'exemplarité. Ainsi, l'institution réitère sa volonté ferme d'assurer un environnement de travail sain et harmonieux, exempt de harcèlement, pour toutes les personnes qui y évoluent, peu importe que celles-ci soient régies par des liens d'emploi distincts, et ce, aussi bien au parlement que dans les bureaux de circonscription. La Politique réaffirme à cet égard la valeur de respect à laquelle sont déjà assujettis les parlementaires¹, le personnel politique² et le personnel administratif³. Par ailleurs, l'Assemblée nationale valorise aussi la diversité sous toutes ses formes et condamne tout comportement prohibé, y compris quand il est fondé sur la différence.

1. L'engagement de l'administration l'Assemblée nationale et des parlementaires

Il est de la **responsabilité de chaque personne**, quel que soit son poste ou son niveau hiérarchique, de **dénoncer toute forme de harcèlement et de réagir à tout comportement inapproprié** et irrespectueux dont elle pourrait être témoin.

L'administration de l'Assemblée nationale et les parlementaires, en tant qu'employeurs distincts, reconnaissent qu'il est de leur responsabilité d'offrir un climat de travail sain, empreint de respect, de civilité et de courtoisie. De plus, ils reconnaissent leur obligation d'adopter et de maintenir de saines pratiques de gestion. Ces pratiques visent à prévenir les situations relationnelles difficiles, qui s'apparentent à du harcèlement psychologique ou sexuel ou qui constituent et compromettent la sécurité psychologique de leur personnel respectif, et à intervenir au besoin.

Enfin, l'administration de l'Assemblée nationale s'engage également à prendre tous les moyens nécessaires pour diffuser la Politique auprès des parlementaires ainsi que du personnel politique et administratif.

¹ [Le Code, les Règles et le Règlement - Commissaire à l'éthique et à la déontologie](#) (ced-qc.ca) et Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Assemblée nationale (art. 6).

² [Le Code, les Règles et le Règlement - Commissaire à l'éthique et à la déontologie](#) (ced-qc.ca) et Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Assemblée nationale (art. 3).

³ Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise.

2. Les objectifs de la Politique

La Politique poursuit les objectifs suivants :

Offrir un **milieu de travail sain** et exempt de harcèlement pour l'ensemble des personnes qui évoluent à l'Assemblée nationale, qu'elles soient régies ou non par des liens d'emploi.

Promouvoir une **culture de civilité** et encourager les gestes de respect, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration.

Mettre en place des **actions de sensibilisation et des mesures préventives** afin de favoriser un milieu de travail sain exempt de harcèlement et de violence et de prévenir les comportements s'apparentant à du harcèlement.

Orienter les efforts vers la **formation obligatoire** des personnes qui se côtoient à l'Assemblée nationale, soit les parlementaires et leur personnel ainsi que le personnel administratif.

Résoudre le plus rapidement possible les situations conflictuelles ayant des répercussions sur le climat de travail et potentiellement sur la santé des personnes, le tout dans le but de prévenir les situations de harcèlement.

Ne tolérer aucune situation qui s'apparente à toute forme **de harcèlement** psychologique ou sexuel ou qui en constitue.

Instaurer des **mécanismes de traitement** pour résoudre les différentes situations pouvant être vécues au cours de diverses activités de l'Assemblée nationale afin de préserver la santé physique et psychologique des personnes.

Valoriser la diversité sous toutes ses formes et condamner les comportements prohibés, incluant ceux fondés sur la différence, tels que la discrimination.

Offrir le **soutien nécessaire** aux personnes qui se sentent victimes de harcèlement psychologique ou sexuel au moyen d'un Programme d'aide aux employés.

La Politique est complétée par le **Guide d'application** qui contient des précisions supplémentaires, notamment des exemples concrets des différentes formes de harcèlement et les détails des procédures et mécanismes applicables.

3. Les définitions⁴



HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Conduite vexatoire se manifestant par des comportements, paroles, écrits, actes ou gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés, blessants ou injurieux d'une personne envers une autre. Ces comportements ont pour effet de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'une personne et peuvent rendre son milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour cette personne.

Les conduites vexatoires peuvent être le fait d'une seule personne ou d'un groupe de personnes.



HARCÈLEMENT SEXUEL

Conduite vexatoire se manifestant par des comportements, paroles, écrits, actes ou gestes répétés à caractère sexuel, qui sont hostiles ou non désirés et qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'une personne et qui peuvent rendre son milieu de travail néfaste.

Le harcèlement sexuel peut être commis ou subi par une personne, quel que soit son sexe.



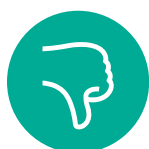
CYBERHARCÈLEMENT

Le fait d'utiliser des technologies (Internet, réseaux sociaux, sites Web, courriel, messageries Web texte, messagerie instantanée) pour porter atteinte à la dignité d'autrui.



CIVILITÉ

Ensemble de normes, implicites ou explicites, qui encadre les comportements (respect, politesse, courtoisie, savoir-vivre, collaboration) favorisant des relations harmonieuses et productives, au bénéfice de tous les membres d'un groupe.



INCIVILITÉ

Conduite qui enfreint l'obligation de respect mutuel propre à toutes les relations en milieu de travail. Sans être grave, l'incivilité est caractérisée par un manque de collaboration, de respect, de savoir-vivre ou de politesse. Il s'agit d'un manque de respect des règles de base pour vivre en société.

⁴ Consultez le *Guide d'application* pour des définitions complémentaires.



CONFLIT

Divergence, réelle ou perçue, d'intérêts, de valeurs et d'opinions entre deux ou plusieurs personnes, qui génère des émotions négatives et qui a, conséquemment, des répercussions sur les relations et le climat de travail.



SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE

Confiance reposant sur une capacité d'empathie et une culture de respect que les membres du personnel manifestent envers le groupe et qui leur permet d'exprimer une idée sans craindre de se sentir embarrassés ou rejetés.



PERSONNE RÉPONDANTE EN PRÉVENTION, GESTION DE CONFLITS ET HARCÈLEMENT (« personne répondante »)

Désignée par le secrétaire général ou la secrétaire générale, la personne répondante est responsable de la prévention et du traitement des situations d'incivilité, de conflits et de harcèlement impliquant le personnel administratif.



COMMISSAIRE AU RESPECT

Prévu à la Loi sur l'Assemblée nationale, le ou la commissaire au respect est une personne, nommée à l'unanimité par les membres du Bureau de l'Assemblée nationale, qui est responsable du traitement des situations d'incivilité, de conflits et de harcèlement impliquant des parlementaires, du personnel politique, le secrétaire général ou la secrétaire générale, des secrétaires généraux adjoints ou adjointes ou la personne répondante.



PERSONNE PLAIGNANTE

La personne qui vit une situation relationnelle difficile, du harcèlement ou tout comportement qui s'y apparente.



PERSONNE MISE EN CAUSE

Personne considérée par la personne plaignante comme responsable de la situation relationnelle difficile, du harcèlement ou de tout comportement qui s'y apparente.



PERSONNE EN AUTORITÉ

Toute personne en situation de gestion ou exerçant une fonction s'y apparentant, étant donné que l'Assemblée nationale est un milieu de travail partagé à la fois par les parlementaires, le personnel politique ainsi que le personnel administratif et que ces trois groupes ne sont pas tous régis par des liens d'emploi.

Dans certains cas, il n'est pas approprié d'informer la personne en autorité ou de s'y référer, par exemple, lorsqu'elle est mise en cause. Une autre personne en autorité est alors attitrée.



TÉMOIN

Personne qui a été témoin d'une situation relationnelle difficile, de harcèlement ou de tout comportement qui s'y apparente ou qui est informée d'une situation par la personne plaignante ou mise en cause.



PLAINTES DE MAUVAISE FOI OU FRIVOLE

Plainte dont le seul but est de nuire et de porter atteinte à l'intégrité d'une autre personne, de lui causer du tort ou d'en retirer un avantage d'une quelconque nature que ce soit.

4. Le champ d'application de la Politique

4.1 Les personnes assujetties

La Politique distingue **deux catégories** de personnes qui y sont assujetties, soit les personnes tenues de se conformer aux standards de conduite qui y sont édictés et celles pouvant se prévaloir des mécanismes qui y sont prévus.

En effet, afin d'atteindre les objectifs de la Politique, il est **important que toutes les personnes ayant des interactions avec les gens qui travaillent à l'Assemblée nationale soient soumises aux normes de conduite** et aux principes énoncés dans la Politique. Ainsi, les parlementaires, le personnel politique, le personnel administratif et les tiers peuvent faire l'objet d'un signalement ou d'une plainte si leur comportement n'est pas conforme aux normes de conduite régissant les parlementaires, leur personnel politique ou encore le personnel administratif.

Parmi les personnes devant se conformer aux standards de conduite inscrits dans la Politique, **seules certaines d'entre elles**, soit celles mentionnées à la deuxième colonne, **peuvent se prévaloir des mécanismes de traitement qui y sont prévus**. Toutefois, les tiers qui n'ont pas la possibilité de se prévaloir des mécanismes prévus dans la Politique peuvent signaler les situations pouvant constituer des manquements à celle-ci à la personne répondante, ou au ou à la commissaire au respect, afin qu'ils ou elles puissent déterminer et mettre en œuvre le mécanisme de traitement approprié.

Toute **violation de la confidentialité** se verra portée à la connaissance de la personne répondante ou du ou de la commissaire au respect qui, au besoin, pourra recommander à la personne en autorité la mise en place de **mesures nécessaires afin de faire respecter la confidentialité**.

	Les personnes tenues de se conformer aux standards de conduite énoncés dans la Politique.	Les personnes pouvant se prévaloir des mécanismes prévus dans la Politique.
Les parlementaires , incluant le président ou la présidente de l'Assemblée nationale et les députés et députées occupant des fonctions parlementaires (dont les membres du Bureau de l'Assemblée nationale) ou ministérielles.	✓	✓
Le personnel politique , y compris celui en circonscription et celui des cabinets de l'Assemblée nationale.	✓	✓
Le personnel politique des cabinets ministériels , y compris en circonscription.		Seulement lorsqu'une personne se sent victime de harcèlement de la part d'un ou d'une parlementaire . ⁵
Le personnel administratif , incluant le secrétaire général ou la secrétaire générale, les secrétaires généraux adjoints et adjointes et les gestionnaires.	✓	✓
Le Commissaire à l'éthique et à la déontologie ainsi que ses employés	✓	✓
Les tiers , par exemple : Citoyens et citoyennes, visiteurs et visiteuses, bénévoles, étudiants, étudiantes et stagiaires (incluant les pages et boursiers et boursières de la Fondation Jean-Charles-Bonenfant), travailleurs contractuels et travailleuses contractuelles, journalistes, lieutenant-gouverneur ou lieutenant-gouverneure, membres des délégations étrangères (incluant le personnel), clients et clientes, fournisseurs, anciens et anciennes parlementaires, anciens et anciennes membres du personnel politique ou personnel administratif.	✓	Seulement les étudiants, étudiantes et stagiaires (incluant les pages et les boursiers et boursières de la Fondation Jean-Charles-Bonenfant), les anciens parlementaires, membres du personnel politique ou administratif qui ont subi de l'incivilité ou du harcèlement lorsqu'ils ou elles étaient en poste et les membres des délégations étrangères (incluant le personnel).

⁵ Les membres du personnel des cabinets ministériels, y compris celles et ceux en circonscription, sont nommés en vertu des dispositions de la *Loi sur l'exécutif* (RLRQ, chapitre E-18). Selon la *Directive concernant le recrutement, la nomination, la rémunération et les autres conditions de travail du personnel des cabinets de ministre* (Directive 4-83) du Secrétariat du Conseil du trésor, ils et elles doivent cependant recourir à la Politique lorsqu'ils et elles se sentent victimes de harcèlement de la part d'un ou d'une parlementaire.

4.2 Les activités, les lieux et l'horizon temporel couverts

La Politique s'applique aussi aux situations qui surviennent à **l'extérieur des heures et des lieux de travail** si les situations sont liées au travail et ont des conséquences sur le climat de travail ou représentent un risque pour la santé et la sécurité des personnes.

La Politique s'applique aux rapports professionnels qu'entretiennent les différentes personnes devant se conformer à ses standards et **à toutes les activités inhérentes à un Parlement**, à l'exception, pour les parlementaires, de leurs délibérations. C'est alors le *Règlement de l'Assemblée nationale* qui s'applique, sous l'autorité de la présidence de l'Assemblée nationale et des commissions.

De plus, la Politique s'applique aux situations qui surviennent sur les **heures normales de travail et sur les lieux de travail**. Ceux-ci incluent tout endroit où la personne peut se trouver dans le contexte de son emploi ou de sa fonction incluant les conduites qui surviennent en dehors du milieu de travail traditionnel ou physique, entre autres, lors d'événements, de missions à l'étranger liés au travail et de formations.

Enfin, la Politique couvre aussi les **communications par tout moyen**, technologique ou autre, notamment celles qui sont effectuées dans les médias sociaux (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.), les courriels et les messages textes.

5. La confidentialité

Tous les renseignements obtenus par la personne répondante ou le ou la commissaire au respect dans le cadre d'un processus de résolution sont traités de façon confidentielle. Ils ne peuvent être communiqués que dans les cas prévus par la Politique, par la loi ou lorsqu'un tribunal l'ordonne.

Le respect de la confidentialité revêt un **caractère primordial** dans le traitement d'une situation d'incivilité, de conflits ou de harcèlement.

La divulgation de certains renseignements rendue nécessaire par la Politique (par exemple, lors de l'adoption de mesures d'accommodement ou de l'imposition de mesures disciplinaires) doit se faire de manière restrictive et discrète. De même, la divulgation de certains renseignements est permise lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'il y a un risque sérieux et immédiat pour la vie, la santé, la sécurité d'une personne ou une menace à cet effet qui inspire un sentiment d'urgence.

Une personne qui dépose une plainte de bonne foi ne fera **pas l'objet de sanction, même si la plainte déposée s'avère non fondée** et que les comportements allégués ne constituent pas du harcèlement.

Toute personne impliquée directement (personne plaignante ou mise en cause) ou indirectement (témoin, personne accompagnatrice) dans une situation qui relève de la Politique doit respecter le principe de confidentialité.

Dans le cas du dépôt d'une plainte, les personnes impliquées directement ou indirectement doivent signer un **engagement de confidentialité**, et ce, dès le début du processus d'enquête. Un refus de signer cet

engagement pourrait constituer un manque de collaboration, ainsi qu'un manquement à l'obligation de loyauté prévue au *Code civil du Québec*.

Une personne qui se sent victime de représailles ou qui est témoin de représailles à l'endroit d'une autre personne doit en **informer rapidement la personne répondante ou le ou la commissaire au respect** qui remédiera à la situation dans un délai raisonnable.

6. La bonne foi

La bonne foi des personnes en cause est essentielle au règlement de toute situation. La recherche de la meilleure solution possible, avec la collaboration de chacune des personnes, est privilégiée afin d'en arriver à un règlement juste et équitable pour tous et toutes. En conséquence, la personne qui fait de fausses déclarations ou qui dépose une plainte frivole ou de mauvaise foi s'expose à des sanctions disciplinaires.

7. La protection à l'égard des représailles

Il est interdit d'exercer des représailles contre toute personne qui participe de bonne foi à un processus prévu par la Politique. En ce sens, il est interdit de faire subir un inconvénient physique, psychologique, moral ou économique à une personne qui signale un comportement incompatible avec la Politique, qui dépose une plainte ou encore qui participe à un processus de résolution. Toutes les mesures de représailles seront sanctionnées.

8. La prévention du harcèlement, des conflits et de l'incivilité

L'Assemblée nationale a la conviction que les activités de sensibilisation et de prévention constituent une façon efficace d'agir en amont et de prévenir les situations relationnelles difficiles et le harcèlement au travail. La prévention des situations de harcèlement est **sous la responsabilité de l'administration de l'Assemblée nationale**, qu'il s'agisse du personnel administratif ou des parlementaires et de leur personnel politique.

La prévention est assurée par la directrice ou le directeur du vivre-ensemble et de la prévention du harcèlement, qui relève directement du secrétaire général adjoint ou de la secrétaire générale adjointe à l'administration. La personne coordonnatrice travaille en étroite collaboration avec la personne répondante et le ou la commissaire au respect, qui peuvent déterminer les facteurs de risque de harcèlement dans le contexte du traitement de situations qui leur sont soumises.

La prévention est la **façon la plus efficace** de contrer le harcèlement et **d'assurer un climat de travail sain**.

8.1 La détermination des facteurs de risques

Certains facteurs de protection présents dans une organisation contribuent à favoriser un climat de travail sain, et ainsi diminuer les situations relationnelles difficiles ou les comportements qui s'apparentent à du harcèlement ou qui en constituent. Pensons notamment à des pratiques de gestion empreintes de respect qui démontrent de la disponibilité et de l'écoute, définissent précisément les rôles et les responsabilités, clarifient les attentes et favorisent la collaboration.

En contrepartie, certains facteurs de risque peuvent être responsables de la dégradation du climat de travail. Il peut s'agir, entre autres, de rôles et de responsabilités mal définis, de conflits interpersonnels non gérés, d'aveuglement volontaire face à certains problèmes, de négation de possible harcèlement ou encore de tolérance envers des conduites qui s'écartent des standards acceptables en milieu de travail. D'autres situations sont à surveiller dans un milieu particulier comme celui de l'Assemblée nationale, par exemple, les enjeux politiques, la surcharge de travail, l'omniprésence des médias, des horaires de travail atypiques, le niveau de stress, la compétition, etc.



L'obligation légale de prévenir et de faire cesser le harcèlement exige que les personnes en autorité⁶ soient à l'affût des facteurs de risque dans leur milieu de travail et proactives envers le bien-être de leur personnel. Les personnes en autorité doivent donc déterminer avec célérité les facteurs de risque afin d'en permettre un traitement continu, rigoureux et efficace.

À cet égard, l'Assemblée nationale s'engage à réaliser des **évaluations du milieu de travail**, à chaque nouvelle législature et à une fréquence maximale de trois ans, notamment au moyen de sondages, d'entrevues, de collectes et d'analyses de données, et ce, afin de déterminer les facteurs de risque qui lui sont propres. Cela permettra à l'Assemblée nationale d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures de prévention ou des formations adaptées au milieu.

La détermination et le traitement des **facteurs de risque individuels**, structurels et organisationnels constituent des **composantes essentielles de la prévention** du harcèlement.

Par ailleurs, l'Assemblée nationale a constitué deux comités, soit le **comité Zéro harcèlement**, composé de membres de tous les groupes parlementaires et dont le mandat est notamment d'analyser divers aspects relatifs à la prévention et au traitement des situations de harcèlement, et le **comité respect au travail**, formé de membres du personnel administratif de plusieurs directions et dont le mandat est notamment de proposer des outils pour renforcer la culture de respect. C'est aussi par ces comités que l'Assemblée nationale est informée des différents facteurs de risque présents dans les milieux de travail.

8.2 Les mesures de prévention

L'Assemblée nationale instaure notamment les mesures de prévention suivantes :

- **Campagnes de sensibilisation**

L'Assemblée réalise et diffuse ponctuellement des campagnes de sensibilisation auprès des parlementaires, du personnel politique et administratif afin de maintenir un milieu de travail sain et exempt de harcèlement.

- **Formations**

- **Formation sur la gestion des situations d'incivilité, de conflits et de harcèlement**

Une session de formation sur ce sujet doit être suivie par les parlementaires ainsi que par le personnel politique et administratif dans l'année suivant leur entrée en fonction. De plus, des séances de rappel peuvent être mises en place selon les besoins.

La formation est **obligatoire** pour les parlementaires ainsi que pour le personnel politique et administratif.

Cette formation aborde, entre autres, le rôle des témoins de situations relationnelles difficiles pouvant s'apparenter à du harcèlement dans le but de les outiller pour une intervention.

⁶ Voir l'article 10.1 pour les rôles et les responsabilités des personnes en autorité.

- **Formations complémentaires**

Des formations complémentaires répondant aux besoins précisés notamment par les évaluations du milieu de travail sont développées pour chacune des catégories (parlementaires ainsi que personnel politique et administratif). Ces formations peuvent porter, par exemple, sur la gestion des conflits, la communication constructive et non violente, le rôle des témoins, la détermination des facteurs de risque, le cyberharcèlement, etc.

Quant aux personnes en autorité, elles doivent suivre une formation particulière afin de développer leurs compétences dans la détermination et le traitement des facteurs de risque pouvant mener à des situations de harcèlement.

9. Le processus de résolution des situations relationnelles difficiles

9.1 Les personnes responsables

La personne responsable de l'application des mécanismes de traitement diffère selon l'identité de la personne plaignante et de la personne mise en cause.

LE OU LA COMMISSAIRE AU RESPECT

Par souci de neutralité, le ou la commissaire au respect est une personne prévue dans la *Loi sur l'Assemblée nationale*, **nommée à l'unanimité par les membres du Bureau de l'Assemblée nationale**, et qui est responsable du traitement des situations de harcèlement impliquant les personnes suivantes, qu'il s'agisse de **la personne plaignante ou de la personne mise en cause** :

- Parlementaires
- Personnel politique
- Secrétaire général ou secrétaire générale
- Secrétaires généraux adjoints ou secrétaires générales adjointes
- Commissaire à l'éthique et à la déontologie
- Personne répondante

La personne répondante est **neutre et impartiale**.

Elle peut en **référer directement au secrétaire général ou à la secrétaire générale**, au besoin.

LA PERSONNE RÉPONDANTE EN PRÉVENTION, GESTION DE CONFLITS ET HARCELEMENT (« PERSONNE RÉPONDANTE »)

La personne répondante est une personne de la Direction des ressources humaines, désignée par le secrétaire général ou la secrétaire générale, qui est responsable du traitement des situations de harcèlement, lorsque **la personne plaignante et la personne mise en cause font partie du personnel administratif ou du personnel du Commissaire à l'éthique et à la déontologie**, à l'exception du secrétaire général ou de la secrétaire générale, des secrétaires généraux adjoints ou des secrétaires générales adjointes, du ou de la commissaire à l'éthique et à la déontologie et de la personne répondante.

9.2 Les options du processus de résolution des situations relationnelles difficiles

À n'importe quel moment, toutes les personnes impliquées doivent être traitées avec **empathie, équité, respect et impartialité**.

Que ce soit dans des circonstances d'incivilité, de conflits ou de harcèlement, **il est important pour toute personne d'intervenir et de signaler rapidement la situation**.

Différentes options s'offrent aux personnes qui se sentent victimes ou qui sont témoins de harcèlement. En effet, le processus de résolution des situations relationnelles difficiles propose divers moyens d'intervention. Toutefois, les

personnes ne sont pas obligées d'utiliser tous les moyens prévus au processus de résolution. De même, à tout moment, ces personnes peuvent se retirer d'une démarche qu'elles ont entreprise.

L'objectif consiste à faire cesser la situation, résoudre ses effets passés et mettre en œuvre des solutions qui permettront de réduire considérablement les risques d'une récurrence à l'avenir ou, si possible, de les éliminer complètement. Toutefois, le processus de résolution ne se substitue en aucun temps aux recours prévus aux lois ou aux conventions collectives.

Le ou la commissaire au respect agit à titre de personne **indépendante et impartiale**.

La personne plaignante, la personne mise en cause ainsi que les témoins interpellés au cours d'un processus d'enquête ont le droit d'être **accompagnés d'une personne de leur choix**, au besoin. Cette dernière ne peut toutefois agir ou parler au nom de la personne plaignante ou mise en cause.

Une personne en autorité peut demander de son propre chef à la personne répondante ou au ou à la commissaire au respect de mettre en œuvre un mécanisme de traitement lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'une situation visée par la Politique existe, mais qu'elle n'a pas encore fait l'objet d'un signalement ou d'une plainte.

1. Communiquer son inconfort à l'autre personne.
2. Signaler la situation à la personne en autorité dont on relève.
3. Signaler la situation à la personne répondante ou au ou à la commissaire au respect et explorer les différentes interventions possibles.
4. Déposer une plainte.

Voici les différentes options disponibles⁷ :

1. Communiquer son inconfort à l'autre personne

Lorsque le contexte le permet, une personne qui vit une situation relationnelle difficile peut tenter de résoudre la situation en communiquant son inconfort à l'autre personne, en lui précisant la conduite reprochée, l'effet négatif que cela a sur elle ainsi que son désir que la personne modifie son comportement.

Les méthodes de résolution des différends fondées sur la collaboration (par exemple, la médiation) devraient être **favorisées dans la mesure du possible.**

2. Signaler la situation à la personne en autorité dont on relève

Une personne peut signaler la situation à la personne en autorité dont elle relève, car celle-ci a l'obligation de prévenir le harcèlement dans son milieu et de prendre les mesures appropriées pour mettre fin aux situations problématiques portées à son attention. La personne en autorité peut aussi demander conseil et accompagnement à la personne répondante ou au ou à la commissaire au respect.

⁷ Les détails de ces options se trouvent dans le *Guide d'application*.

3. Signaler la situation à la personne répondante ou au ou à la commissaire au respect et explorer les différentes interventions possibles

La personne répondante ou le ou la commissaire au respect analysera la situation pour déterminer si elle peut faire l'objet d'une des **méthodes de résolution des différends** basés sur la communication et la collaboration. L'objectif consiste à permettre aux personnes visées, pour tenter de rétablir leur relation, de chercher des solutions mutuellement satisfaisantes, telles que l'accompagnement professionnel dans le conflit, la rencontre de sensibilisation avec la personne mise en cause, le dialogue assisté, la facilitation, la médiation⁸.

La communication et les relations étant au cœur même du phénomène du harcèlement, la mise à la disposition des parties d'un espace de dialogue sécuritaire, transparent et collaboratif permet souvent de créer des solutions viables et durables. En effet, une telle démarche présente l'avantage de tenir compte des besoins, des préoccupations et des intérêts des parties plutôt que de mettre l'accent sur qui a tort et qui a raison.

4. Déposer une plainte auprès de la personne répondante ou du ou de la commissaire au respect

Une plainte peut être déposée en tout temps puisqu'il n'y a **aucun délai de prescription**.

Dans le cas où les démarches précédentes n'apportent pas les résultats attendus ou que la personne plaignante ne souhaite pas y avoir recours, cette dernière peut déposer une plainte formelle⁹ auprès de la personne répondante ou du ou de la commissaire au respect. La personne qui opte pour cette démarche peut en tout temps choisir les méthodes de résolution collaboratives.

Le dépôt d'une plainte vise à déterminer si la situation vécue par la personne plaignante constitue ou non du harcèlement. Ce processus prévoit d'abord une analyse de recevabilité, puis dans le cas d'une plainte recevable, la **médiation**. Si celle-ci est impossible ou qu'elle échoue, une **enquête** a lieu.

Dès réception, la personne répondante transmet la plainte à une **ressource externe, neutre et impartiale**, qui procèdera à l'analyse de la recevabilité et, le cas échéant à l'enquête. Le ou la commissaire au respect procède lui-même ou elle-même à l'analyse de la recevabilité.

⁸ Consultez le *Guide d'application* pour la définition des différentes méthodes de résolution des différends.

⁹ Consultez le *Guide d'application* pour savoir comment déposer une plainte et connaître les détails du processus.

10. Les rôles et les responsabilités

La prévention et la gestion du harcèlement ou de tout comportement qui s'y apparente sont la responsabilité de tous et toutes, quels que soient le niveau hiérarchique ou la fonction occupée. Toutefois, la définition des rôles et des responsabilités des différentes personnes au sein de l'Assemblée nationale permet de bien comprendre leur complémentarité et leur imputabilité afin de prévenir et de résoudre rapidement les situations relationnelles difficiles, et ainsi contribuer au maintien d'un climat de travail sain.

10.1 Les personnes en autorité

Les personnes suivantes interviennent comme personnes en autorité, selon le cas :

Personne plaignante ou mise en cause	Personne(s) en autorité
Parlementaire membre d'un groupe parlementaire	Whip ou, si la situation ne s'y prête pas, le chef ou la cheffe du parti
Parlementaire indépendant ou indépendante	Président ou présidente de l'Assemblée nationale
Personnel politique	Parlementaire ou, si la situation ne s'y prête pas, le ou la whip ou encore, le chef ou la cheffe de parti
Personnel administratif	Supérieur immédiat ou supérieure immédiate ou, si la situation ne s'y prête pas, le supérieur ou la supérieure hiérarchique

Les rôles et les responsabilités de la personne en autorité se définissent par les actions suivantes à :

S'assurer de la **mise en œuvre de la Politique**.

Prévenir et faire cesser le harcèlement ou tout comportement pouvant s'y apparenter ou étant susceptible de le devenir.

Travailler en collaboration avec la personne répondante ou le ou la commissaire au respect.

Intervenir auprès des personnes impliquées pour régler des situations conflictuelles à risque ou tout comportement pouvant s'apparenter à du harcèlement ou étant susceptible de le devenir, et ce, **dès qu'elle est informée ou témoin de tels comportements**. La personne en autorité peut aussi signaler la situation.

Ne tolérer aucune forme de violence ni de harcèlement ou tout comportement pouvant s'apparenter à du harcèlement ou étant susceptible de le devenir.

Acquérir et maintenir les compétences nécessaires à la détermination et, dans une certaine mesure, au traitement des facteurs de risque, notamment par de la formation.

S'assurer que les situations **sont traitées avec discrétion**.

Soutenir une **culture de prévention et de civilité**.

Documenter les situations portées à son attention.

S'assurer que les personnes **ne font pas l'objet de représailles**.

Dans le cas où le ou la whip, le chef ou la cheffe de parti ou le président ou présidente est la personne en autorité, **il ou elle décide des mesures, même s'il ou elle n'est pas considéré(e) comme étant l'employeur** de la personne plaignante ou de la personne mise en cause.

Veiller à l'application des recommandations émises par la personne répondante ou par le ou la commissaire au respect à la suite d'une intervention.

À la suite d'une intervention portant sur une situation conflictuelle, **recréer un milieu de travail favorable et assurer un suivi** de cette situation.

S'assurer que les supérieurs sous sa supervision, s'il y a lieu, **assument adéquatement les responsabilités** qui leur incombent en vertu de cette Politique.

10.2 Les autres personnes impliquées

Rôles	Responsabilités
La personne coordonnatrice du vivre-ensemble et de la prévention du harcèlement	• Proposer et assurer la mise en œuvre de divers moyens favorisant la consolidation d'une culture axée sur un milieu de travail sain caractérisé par la civilité au travail et la prévention des situations de harcèlement. • Colliger les facteurs de risque et faire les suivis nécessaires quant à leur traitement. • Rédiger des recommandations organisationnelles concernant les facteurs de risque déterminés et les transmettre au secrétaire général ou à la secrétaire générale. • S'assurer que la Politique fait l'objet de révisions.
La personne répondante en prévention, gestion des conflits et harcèlement	• Conseiller, informer et sensibiliser le personnel administratif à qui s'applique la Politique. • Recevoir les demandes d'intervention dans le cadre de cette Politique. • S'assurer du suivi et de l'application des mécanismes de traitement visant le personnel administratif de l'Assemblée nationale. • S'assurer que les situations sont traitées avec discrétion et célérité. • Orienter le personnel administratif vers des ressources spécialisées pour du soutien (exemple : Programme d'aide aux employés). • Soutenir les personnes en autorité dans les rôles et les responsabilités que leur attribue la Politique. • Colliger, en collaboration avec le ou la commissaire au respect, les facteurs de risque et les signaler, de manière anonymisée, à <i>la directrice ou le directeur du vivre-ensemble et de la prévention du harcèlement</i>. • S'adresser au secrétaire général ou à la secrétaire générale en cas de non-respect, de la part de la personne en autorité, des recommandations résultant des interventions dans le cas du personnel administratif. • Réaliser une reddition de comptes annuelle.



Le ou la commissaire au respect	• Conseiller, informer et sensibiliser les parlementaires et le personnel politique pour lesquels s'applique la Politique. • Recevoir les demandes d'intervention dans le cadre de cette Politique. • S'assurer du suivi et de l'application des mécanismes de traitement visant les parlementaires et le personnel politique. • S'assurer que les situations sont traitées avec discrétion et célérité. • Orienter les parlementaires et le personnel politique vers des ressources spécialisées pour du soutien (exemple : Programme d'aide aux employés). • Soutenir les personnes en autorité dans les rôles et les responsabilités que leur attribue la Politique. • Collaborer avec la personne répondante, notamment dans le cas des facteurs de risque et de la reddition de comptes annuelle.
La personne plaignante	• Signifier, dans la mesure du possible, à la personne mise en cause son inconfort relativement à certains agissements. • Informer, selon le cas, la personne en autorité ou la personne répondante. • Respecter l'obligation de confidentialité. • Faire preuve de bonne foi. • Collaborer au processus de traitement de la plainte et aux mesures prises pour régler la situation. • Participer activement à la recherche de solutions.
La personne mise en cause	• Collaborer au processus de traitement de la plainte et aux mesures adoptées pour régler la situation. • Modifier sa conduite et corriger les comportements inappropriés ou harcelants, s'il y a lieu. • Respecter l'obligation de confidentialité. • Faire preuve de bonne foi.

La ou le témoin	• Consulter la personne répondante ou le ou la commissaire au respect afin de signaler un éventuel manquement à la Politique ou de soutenir une personne possiblement victime de harcèlement. • Lorsque cela est approprié et si le témoin s'en sent capable, créer une diversion ou une interruption dans le but de modifier une dynamique ou un échange qui semble problématique. • Informer la personne en autorité des gestes qui semblent constituer des manquements à la Politique ou qui créent un climat de travail désagréable. • Inviter les personnes impliquées à consulter les ressources disponibles, dont la Politique. • Sensibiliser la personne qui semble subir du harcèlement ou tout comportement pouvant s'y apparenter au fait qu'elle ne doit pas les tolérer. • Respecter l'obligation de confidentialité. • Faire preuve de bonne foi.
Le Bureau de l'Assemblée nationale	• Adopter la Politique, de concert avec le secrétaire général ou la secrétaire générale. • Adopter toute modification ultérieure, le cas échéant, de concert avec le secrétaire général ou la secrétaire générale. • Faire connaître à l'ensemble des parlementaires et du personnel politique les coordonnées du ou de la commissaire au respect.
Le secrétaire général ou la secrétaire générale	• Adopter la présente Politique, de concert avec le Bureau de l'Assemblée nationale. • Adopter toute modification ultérieure, le cas échéant, de concert avec le Bureau de l'Assemblée nationale. • Désigner une personne répondante et s'assurer du suivi des recommandations résultant de ses interventions. * Lorsque le secrétaire général ou la secrétaire générale agit à titre de personne en autorité, ses responsabilités sont celles énumérées à l'article 10.1.



Le ou la parlementaire	• Contribuer, par sa conduite, à rendre le milieu de travail exempt de violence, d'incivilité ou de harcèlement ou de tout comportement pouvant s'y apparenter ou étant susceptible de le devenir. • Participer à la session de formation générale sur la prévention et la gestion de l'incivilité, des conflits et du harcèlement. • Veiller à ce que son personnel suive la formation générale sur la prévention et la gestion de l'incivilité, des conflits et du harcèlement. * Lorsqu'un ou une parlementaire agit à titre de personne en autorité, ses responsabilités sont celles énumérées à l'article 10.1.
Le ou la whip	• En tant que responsable de la cohésion dans son groupe parlementaire, il ou elle doit soutenir une culture de prévention et de civilité au sein de ce dernier, notamment en prêchant par l'exemple et en demeurant sensible aux situations inappropriées que pourraient vivre ses collègues et son personnel. * Lorsque le ou la whip agit à titre de personne en autorité, ses responsabilités sont celles indiquées à l'article 10.1.
La Direction des ressources humaines	• S'assurer que les formations sont offertes aux parlementaires, au personnel politique et au personnel administratif. • Faire connaître à l'ensemble du personnel administratif les coordonnées de la personne répondante et du ou de la commissaire au respect. • S'assurer que les situations sont traitées avec discrétion. • Conserver les dossiers de harcèlement de manière confidentielle.

L'ensemble du personnel politique et administratif, incluant les gestionnaires	• Contribuer, par sa conduite, à rendre le milieu de travail exempt de violence, d'incivilité et de toute forme de harcèlement ou de tout comportement pouvant s'y apparenter. • Réagir devant des comportements blessants ou offensants qui le ou la concernent ou qui visent autrui en les signalant respectueusement à la personne en question. • Signaler, dans les meilleurs délais, toute situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement, afin de permettre une intervention appropriée et ainsi prévenir une détérioration de la situation. * Lorsqu'un ou une gestionnaire agit à titre de personne en autorité, ses responsabilités sont celles énumérées à l'article 10.1.
Les représentants syndicaux	• Collaborer activement à la recherche de solutions et appuyer toute mesure visant à prévenir et à gérer les conflits et toute forme de harcèlement ou n'importe quel comportement pouvant s'y apparenter. • Conseiller leurs membres sur les actions possibles pour résoudre un conflit de manière constructive et les diriger au besoin vers les ressources appropriées. • Soutenir de façon constructive les personnes qui vivent des conflits. • Signaler aux ressources humaines les conditions de travail porteuses de tensions et de conflits propices à provoquer des manifestations de toute forme de harcèlement ou de tout comportement pouvant s'y apparenter. • Diriger, le cas échéant, les personnes psychologiquement affectées par un conflit ou des manifestations de harcèlement ou de tout comportement pouvant s'y apparenter vers le Programme d'aide aux employés.



11. Le rapport annuel des activités

Un rapport d'activités en matière de prévention et de traitement du harcèlement au travail à l'Assemblée nationale est produit annuellement et déposé en Chambre. Ce rapport fait état des efforts investis par l'Assemblée nationale en matière de sensibilisation et de prévention des situations d'incivilité et de harcèlement au travail et des différents moyens mis en œuvre au cours des derniers mois. Le rapport contient également les statistiques relatives aux demandes d'information et d'intervention.

12. L'entrée en vigueur et la révision de la Politique

La Politique entre en vigueur par règlement du Bureau de l'Assemblée nationale, après l'approbation du secrétaire général ou de la secrétaire générale et l'entrée en fonction du ou de la commissaire au respect. Toute disposition modifiant la Politique doit être adoptée de la même manière.

Enfin, la Politique peut faire l'objet d'une révision triennale à partir de sa date d'adoption. Jusqu'à ce qu'elle soit révisée, la dernière politique adoptée demeure en vigueur. La prochaine révision de la Politique doit être réalisée au plus tard au cours de la 44^e législature.

Siegfried Peters
Secrétaire général

Date



assnat.qc.ca



**ASSEMBLÉE
NATIONALE
DU QUÉBEC**

Guide d'application

Politique en matière
de prévention et de traitement
des situations d'incivilité, de
conflits et
de harcèlement
psychologique et sexuel au
travail



ASSEMBLÉE
NATIONALE
DU QUÉBEC

Table des matières

1. Liens d'emploi	5
2. Processus de résolution de situations relationnelles difficiles	5
2.1 Communiquer son inconfort à l'autre personne	5
2.2 Signaler la situation à sa personne en autorité	5
2.3 Signaler la situation à la personne répondante ou au ou à la commissaire au respect et explorer les différentes interventions possibles	6
2.4 Déposer une plainte auprès de la personne répondante ou au ou à la commissaire au respect	8
3. Mesures possibles à la suite d'une plainte fondée	11
3.1 Mesure réparatrice	11
3.2 Mesures correctives	11
3.3 Mesures disciplinaires	12
4. Mises en situation	12
4.1 Situation pouvant correspondre à du harcèlement psychologique ou sexuel	12
4.2 Situations qui ne correspondent pas à du harcèlement psychologique	14

Ce guide d'application complémentaire est un outil pratique facilitant la compréhension, l'utilisation et l'application de la Politique. Le guide est un document informatif rédigé dans un esprit de vulgarisation et de clarification des situations relationnelles difficiles et du harcèlement ainsi que des mécanismes et outils disponibles. Il met en lumière les principaux éléments de la Politique à l'aide d'exemples, de précisions et de commentaires dans le but d'améliorer la compréhension de celle-ci.

1. Liens d'emploi

L'Assemblée nationale est un milieu de travail partagé à la fois par les parlementaires (les députés et députées), le personnel politique et le personnel administratif. Ces trois groupes ne sont pas tous régis par des liens d'emploi. En effet, les parlementaires sont des personnes élues au suffrage universel pour représenter leurs concitoyens et concitoyennes. Les députés et députées ne sont donc pas des employés et employées de l'Assemblée nationale, car ils et elles embauchent leur propre personnel politique. Ils et elles sont donc aussi des employeurs. L'Assemblée nationale embauche, quant à elle, son personnel administratif. Les employés et employées de l'administration de l'Assemblée nationale ne sont donc pas des employés et employées des parlementaires, même s'ils ou elles leur arrivent de travailler avec eux.

2. Processus de résolution de situations relationnelles difficiles

Différentes options sont à la disposition des personnes qui se sentent victimes ou qui sont témoins de harcèlement. En effet, le processus de résolution des situations relationnelles difficiles propose divers moyens d'intervention. Toutefois, la personne n'est pas obligée d'utiliser tous les moyens prévus au processus de résolution. De même, à tout moment, la personne peut se retirer d'une démarche qu'elle a entreprise.

2.1 Communiquer son inconfort à l'autre personne

Lorsque le contexte le permet, une personne qui vit une situation relationnelle difficile peut tenter de résoudre la situation en communiquant son inconfort à l'autre personne, en lui précisant la conduite reprochée, l'effet négatif que cela a sur elle ainsi que son désir que la personne modifie son comportement.

2.2 Signaler la situation à sa personne en autorité

Une personne peut signaler la situation à sa personne en autorité qui a l'obligation de prévenir le harcèlement dans son milieu et de prendre les mesures appropriées pour mettre fin aux situations problématiques qui sont portées à son attention. La personne en autorité peut également demander conseil et accompagnement à la personne répondante ou au ou à la commissaire au respect.



2.3 Signaler la situation à la personne répondante ou au ou à la commissaire au respect et explorer les différentes interventions possibles

La personne qui vit une situation relationnelle difficile peut en tout temps communiquer avec la personne répondante ou avec le ou la commissaire au respect qui pourra identifier la nature et l'étendue de la situation afin d'explorer des pistes de solution.

Voici les principales étapes de la démarche que la personne répondante ou le ou la commissaire au respect fera auprès de la personne qui vit une situation relationnelle difficile :

- Accueillir la personne lors d'une rencontre;
- Évaluer les besoins de la personne;
- Inviter la personne à lui exposer les faits et les impacts de la situation;
- S'assurer que la personne dispose de toutes les informations nécessaires quant aux mécanismes de résolution afin de confirmer son choix parmi ceux-ci;
- Rappeler que la personne en autorité a l'obligation d'offrir un milieu de travail exempt de harcèlement. Vérifier si cette personne est au fait de la situation et quelles actions elle a mises en place.
- Qualifier la situation (incivilité, conflit, difficulté de communication, rôles et responsabilités mal définis, maladresse de gestion, comportement s'apparentant à du harcèlement, etc.);
- Recommander le Programme d'aide aux employés pour du soutien psychologique.

Voici des exemples de méthodes de résolution des différends qui peuvent être proposées par la personne répondante ou le ou la commissaire au respect :

- **Accompagnement dans le conflit :** Démarche par laquelle la personne répondante ou le ou la commissaire au respect travaille avec la personne plaignante afin de l'aider à cheminer dans une situation conflictuelle ou potentiellement conflictuelle. Cette démarche permet à la personne plaignante d'avoir un espace pour être entendu et d'effectuer un travail d'analyse et de synthèse de la situation. En ce sens, l'accompagnement professionnel en matière de conflits permet notamment de pouvoir identifier et minimiser les impacts de la situation, de comprendre pourquoi cette situation est difficile, de développer des outils de communication efficaces dans le contexte présent, de poser des actions pour remédier à la situation ou l'améliorer, et ainsi éviter que cette dernière ne se détériore.

- **Rencontre de sensibilisation avec la personne mise en cause** : À la demande de la personne plaignante, la personne répondante ou le ou la commissaire au respect rencontre la personne mise en cause. Cette rencontre a pour objectif de l'informer des comportements, des propos et des attitudes qui lui sont reprochés et de lui proposer un accompagnement. Lors de ce processus, selon l'analyse de la situation, la confidentialité de la personne plaignante peut être préservée.
- **Facilitation** : Dialogue assisté qui consiste en un processus volontaire permettant à la personne plaignante d'informer la personne mise en cause des comportements, des propos ou des attitudes qui lui sont reprochés. La personne plaignante peut choisir de communiquer avec la personne mise en cause directement ou indirectement, verbalement ou par écrit, avec l'aide de la personne répondante ou du ou de la commissaire au respect.
- **Médiation** : Processus auquel la personne plaignante et la personne mise en cause participent de façon volontaire et mutuelle. Ce processus permet aux personnes impliquées de trouver ensemble, avec l'aide d'une personne **médiatrice externe, neutre et impartiale**, une solution mutuellement acceptable pour régler une situation de harcèlement ou pouvant mener à du harcèlement.

La médiation préventive permet de sensibiliser les deux parties face à une situation qui leur fait vivre des difficultés. Ce type de médiation a pour objectif d'anticiper les tensions et de trouver des solutions satisfaisantes afin d'éviter l'apparition d'une situation pouvant mener à du harcèlement.

La médiation curative est un processus où les deux parties sont accompagnées dans leur recherche de solutions lorsqu'il y a présence de harcèlement afin d'arriver à une entente mutuellement acceptable.

- **Évaluation neutre** : La démarche a pour objectif de dresser un portrait d'ensemble d'une situation relationnelle difficile, et ce, afin de mettre en lumière les différentes dynamiques pouvant être en jeu et d'en définir les ancrages sur les plans individuel, structurel et organisationnel. À partir de témoignages de personnes issues du milieu concerné, l'évaluateur ou l'évaluatrice neutre cherchera d'abord à recueillir des données non seulement sur les éléments ayant pu contribuer à la détérioration du climat de travail et au maintien des tensions dans le temps, mais également sur les éléments ayant pu participer à atténuer temporairement les tensions et pouvant, dans le contexte, être considérés comme des facteurs de protection à potentialiser.

Dans le cas d'une médiation, si une entente intervient à la satisfaction des personnes concernées, les termes de l'entente sont consignés dans un document signé par les deux parties. L'entente convenue entre les parties est transmise à la personne répondante et celle-ci ou le ou la commissaire au respect s'assure de la mise en œuvre des mesures de soutien ou de correction convenues dans l'entente.



2.4 Déposer une plainte auprès de la personne répondante ou au ou à la commissaire au respect

Lorsqu'il y a une plainte, un enquêteur ou une enquêtrice doit déterminer s'il y a eu ou non transgression des droits d'une personne de travailler dans un milieu de travail sain. Cette approche est parfois nécessaire pour protéger le droit d'une personne, pour faire la lumière sur les incidents allégués et pour déterminer les mesures correctives ou disciplinaires qui conviennent.

Dépôt d'une plainte

Toute personne qui pense avoir été victime de harcèlement peut déposer une plainte, **de vive voix ou par écrit**, auprès de la personne répondante ou du ou de la commissaire au respect, selon le cas.

La personne plaignante peut, si elle le souhaite, utiliser le **modèle d'avis** prévu en ligne.

La plainte écrite doit contenir les éléments suivants :

- Le nom de la personne plaignante;
- Le nom de la personne mise en cause;
- Les détails des incidents;
- Les dates;
- Le nom des témoins, s'il y a lieu;
- Les actions tentées par la personne plaignante, s'il y a lieu;
- Tout autre élément pertinent.

La personne répondante ou le ou la commissaire au respect informe et accompagne la personne en autorité de la personne plaignante. Elle ou il évalue et recommande à la personne en autorité la nécessité de mettre en place des **mesures provisoires d'apaisement** jusqu'à ce que l'affaire soit réglée. Par exemple, ces mesures peuvent prendre la forme d'une réaffectation physique ou organisationnelle.

Analyse préliminaire

La personne répondante ou le ou la commissaire au respect effectue une analyse préliminaire de la plainte afin d'**évaluer les options de résolution possibles** autres que l'enquête (méthodes de résolution des différends), et ce, avec la personne plaignante. Cette analyse préliminaire est généralement réalisée sur la base de la plainte et n'implique pas les autres parties.

Ainsi, après cette démarche exploratoire, la personne plaignante pourra évaluer si elle maintient sa plainte ou si elle la retire ou la suspend afin de permettre à un mécanisme autre de se déployer et d'atteindre les résultats souhaités.

S'il y a lieu, la personne répondante **transfère la plainte à la ressource externe** pour l'analyse de la recevabilité dans un délai de sept jours ouvrables du dépôt de la plainte. La ressource externe désigne dans son équipe un enquêteur ou une enquêtrice qui analyse la recevabilité de la plainte. Le ou la commissaire au respect fait lui-même ou elle-même l'analyse de recevabilité dans le même délai.

Analyse de recevabilité

Cette analyse vise à déterminer si la plainte se situe dans le champ d'application de la Politique. Elle vise également à déterminer s'il y a **apparence suffisante de harcèlement**, c'est-à-dire si une personne raisonnable, impartiale et objective pourrait conclure qu'il s'agit de harcèlement si les faits allégués étaient prouvés. L'analyse de la recevabilité repose uniquement sur le témoignage et les preuves fournies par la personne plaignante. L'objectif n'est donc pas de statuer si la plainte est fondée ou non.

Une conclusion préliminaire et non contraignante est rendue et ne constitue pas une décision quant à savoir s'il y a eu ou non harcèlement. Une plainte peut être jugée recevable ou irrecevable. Une **plainte jugée recevable** ne signifie pas qu'elle est fondée; le bien-fondé de la plainte n'étant déterminé qu'au terme d'une enquête.

À noter qu'une plainte jugée non recevable de façon individuelle peut être recevable collectivement lorsqu'il y a plus d'une plainte visant la même personne mise en cause et qu'il y a un rapport étroit entre les événements allégués.

La personne mise en cause et sa personne en autorité sont informées des conclusions de l'analyse de recevabilités seulement lorsque des mesures provisoires d'atténuation sont nécessaires.

Plainte jugée recevable

Lorsque la plainte est jugée recevable, la personne répondante ou le ou la commissaire au respect doit :

- Communiquer à la personne plaignante et à la personne mise en cause que la plainte est recevable, qu'une enquête sera conduite et leur fournir le soutien nécessaire;
- Aviser les personnes en autorité de la situation impliquant la personne plaignante et la personne mise en cause;
- Voir si des mesures provisoires d'apaisement doivent être prises temporairement pour faciliter le traitement de la situation;
- Offrir à toutes les parties le choix libre et volontaire de tenter de régler la situation par des modes de résolution collaboratifs, conduits par des ressources externes dans le cas de la personne répondante.



Plainte jugée irrecevable

Lorsque la plainte est jugée irrecevable, la personne répondante ou le ou la commissaire au respect doit :

- Communiquer à la personne plaignante que la plainte est irrecevable en exposant les motifs à l'appui de la décision et lui fournir le soutien nécessaire;
- Aviser les personnes en autorité de la situation impliquant la personne plaignante et la personne mise en cause et leur faire part des facteurs de risque présents pour mettre en place les solutions nécessaires;
- Proposer des modes de résolution collaboratifs appropriés en tenant compte des besoins de la personne et de la situation rapportée.

Enquête

Si la plainte est jugée recevable, l'enquêteur ou l'enquêtrice ou le ou la commissaire au respect doit procéder à l'enquête. L'enquête est un processus structuré visant à recueillir des éléments de preuve qui feront ensuite l'objet d'une analyse juridique et qui permettra de conclure si une plainte de harcèlement est fondée en fait et en droit. C'est à cette étape que les personnes impliquées directement (personne plaignante, personne mise en cause) peuvent être accompagnées par une personne de leur choix. C'est aussi à cette étape que les personnes impliquées directement ou indirectement (témoin, personne accompagnatrice) doivent signer un engagement de confidentialité. Au besoin, la personne répondante ou le ou la commissaire au respect évalue la possibilité de mettre en place des mesures provisoires d'apaisement, si ce n'est déjà fait.

L'enquêteur ou l'enquêtrice ou le ou la commissaire au respect examine la plainte, interroge la personne plaignante, la personne mise en cause, les témoins ou toute autre personne qu'il ou elle juge nécessaire d'interroger aux fins de l'enquête. Au cours de ce processus, l'enquêteur ou l'enquêtrice ou le ou la commissaire au respect accorde à la personne mise en cause la possibilité de répondre aux allégations. Dans tous les cas, **les parties ont la possibilité d'être entendues et tous les entretiens sont menés de manière équitable, impartiale et professionnelle.** Chaque personne est interrogée séparément et doit signer sa déclaration telle que l'a consignée l'enquêteur ou l'enquêtrice ou le ou la commissaire au respect, pour signifier son accord. L'enquêteur ou l'enquêtrice ou le ou la commissaire au respect peut également consulter les documents pertinents fournis par les parties.

Rapport d'enquête

L'enquêteur ou l'enquêtrice ou le ou la commissaire au respect examine tous les renseignements reçus et rédige son rapport. Celui-ci contient la décision quant au fondement ou non de chaque allégation. L'enquêteur ou l'enquêtrice remet à la personne répondante les conclusions de l'enquête, qui confirme que la plainte est fondée ou non, ainsi que des recommandations pour rétablir le climat de travail. L'enquêteur ou l'enquêtrice, ainsi que la personne répondante, ou le ou la commissaire au respect, **rencontrent individuellement la personne plaignante et la personne mise en cause pour les informer des conclusions de l'enquête**. Ces mêmes personnes rencontrent aussi la personne en autorité afin de lui présenter les conclusions de l'enquête et les recommandations puisque celle-ci est responsable de mettre en application les recommandations.

3. Mesures possibles à la suite d'une plainte fondée

L'enquêteur ou l'enquêtrice ou le ou la commissaire au respect, dans son rapport, peut recommander l'imposition de certaines mesures vis-à-vis de la personne mise en cause. Il peut s'agir de mesures réparatrices, correctives et disciplinaires. Il revient à la personne en autorité de les mettre en œuvre. Ainsi, la personne répondante ou le ou la commissaire au respect peuvent accompagner, au besoin, la **personne en autorité dans la mise en œuvre des recommandations**.

3.1 Mesure réparatrice

La mesure réparatrice vise à reconnaître que la conduite constitue du harcèlement et à comprendre les répercussions réelles de celui-ci. Il s'agit généralement d'excuses présentées à la personne plaignante de la part de la personne mise en cause.

3.2 Mesures correctives

Les mesures correctives visent à améliorer ou à corriger la conduite de la personne mise en cause en lien avec un comportement dont on a estimé qu'il constituait du harcèlement en milieu de travail. Voici des exemples de mesures :

- Obligation de participer à des formations sur le sujet (prévention du harcèlement, conséquences du harcèlement);
- Mentorat en leadership, en règlement des différends ou en communication constructive.



3.3 Mesures disciplinaires

Les mesures disciplinaires visent à infliger une pénalité en réponse au comportement de la personne mise en cause dont on a estimé qu'il constituait du harcèlement en milieu de travail. Selon les circonstances, elles peuvent chercher à dénoncer ou à décourager un comportement, ou les deux. Voici des exemples de mesures :

- Limitation ou interdiction de l'accès au milieu de travail et/ou aux services;
- Avertissement ou réprimande orale ou écrite;
- Suspension ou rétrogradation;
- Cessation d'emploi.

4. Mises en situation¹

Vous trouverez ci-dessous quelques mises en situation afin de bien illustrer quels comportements peuvent constituer ou non du harcèlement.

4.1 Situation pouvant correspondre à du harcèlement psychologique ou sexuel



EXEMPLE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Certains collègues trouvent que Jean est trop conformiste. Ils s'amuse à lui jouer des tours sur les lieux de son travail. Ils s'organisent pour que Jean ne se présente pas dans les bons locaux aux bons moments.

De nature timide, Jean ne sait ni comment réagir ni à qui se fier dans son équipe. Ses retards et ses présences injustifiées dans des services où il n'a jamais été appelé ou à des réunions auxquelles il n'a pas été convoqué ont fini par le détruire peu à peu. On se moque de lui au travail. Sa réputation de ponctualité et sa crédibilité sont durement touchées.

¹ Les mises en situation sont inspirées de celles se trouvant sur le site de la Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST).



EXEMPLE DE HARCÈLEMENT SEXUEL

Doris collabore seule avec un collègue sur différents projets. Elle est déstabilisée par les agissements de ce collègue. À titre d'exemple, il lui caresse les cuisses sous la table lorsqu'il s'assoit à côté d'elle en réunion ou gratte des taches imaginaires sur le devant de sa robe quand il passe à côté d'elle.

Un jour, il lui donne une tape sur une fesse pendant qu'ils montent un escalier et lui fait des propositions directes. Doris refuse toutes ses avances. Devant son refus de céder à ses avances, son collègue se met à l'injurier presque tous les jours et met en doute sa capacité à faire son travail. Doris pleure au bureau et chez elle. Elle a de la difficulté à dormir la nuit. Un jour, alors qu'elle discute d'un important mandat avec un gestionnaire, son collègue l'accuse de perdre du temps à faire la conversation au lieu de faire son travail. Il affirme qu'elle devrait être congédiée pour cela.



EXEMPLE D'ACTE UNIQUE GRAVE CONSTITUANT DU HARCÈLEMENT

Après quelques événements qui ont instauré de la tension entre Alexandre et Laurie, la situation s'est détériorée quand Alexandre a appris que Laurie parlait souvent dans son dos. Un collègue a tenté de réduire les tensions entre eux en les convoquant à une rencontre dès le lendemain matin. Pendant la réunion, chacun a été invité à raconter sa version des faits. Quand est venu le tour de Laurie, elle a tenu des propos blessants envers Alexandre et a eu une attitude très agressive et provocante. Elle a hurlé qu'il devrait démissionner pour le bien de tous. Malgré les demandes répétées de leur collègue, Laurie a donné libre cours à sa colère, sur un ton et d'une manière tout à fait inappropriés.

Pendant cette réunion, Alexandre a été victime de violence verbale intolérable dans un milieu de travail. Il a dû prendre quelques jours de repos, car il craignait de retourner au travail et d'avoir à affronter Laurie.



EXEMPLE DE CYBERHARCÈLEMENT

Lors d'une réunion de direction, Josée exprime son désaccord sur l'endroit proposé pour le party de Noël. Après discussion, il est convenu toutefois de conserver le local projeté. Le soir, Josée, en regardant son compte Instagram, s'aperçoit que son collègue Damien a écrit « Perte de temps pour une salle... ». Josée est fâchée et elle répond à Damien « On est dans un pays libre, j'ai le droit à mon opinion ». Le lendemain au bureau, Josée est interpellée par Damien par Teams qui lui écrit : « Pis, vas-tu encore chialer sur quelque chose aujourd'hui? ». Dans les jours suivants, Damien interpelle Josée de la même manière, que ce soit par courriel ou par Teams. Josée appréhende dorénavant les communications qu'elle reçoit de Damien et n'ose plus exprimer son opinion.

4.2 Situations qui ne correspondent pas à du harcèlement psychologique



EXEMPLE D'INCIVILITÉ

Eliott Jasmin, député, a un horaire chargé. Plusieurs rencontres sont à son agenda et il a peu de temps pour se déplacer d'un endroit à un autre. Entre deux rencontres, il s'aperçoit qu'il lui manque un document. Il appelle son adjointe administrative et lui dit en criant : « Apporte-moi le maudit document au plus vite, la rencontre va commencer ! »

Dans ce cas, le whip, étant la personne en autorité, doit sensibiliser le parlementaire à adopter des comportements empreints de civilité.



EXEMPLE DE CONFLITS

Brigitte et Sacha, chargées de projet, travaillent dans la même équipe depuis plusieurs mois. Elles s'entendent très bien et vont dîner ensemble à l'occasion. Lors de la dernière rencontre d'équipe, Sacha a été nommée responsable d'un projet majeur pour l'organisation. Elle est très contente. Toutefois, Brigitte n'accepte pas cette nomination d'autant plus qu'elle souhaitait vraiment être responsable de ce projet. Son comportement a changé envers Sacha. Elle limite sa collaboration au projet et ne parle plus du tout à sa collègue. Leurs relations sont tendues, ce qui crée de sérieux problèmes de communication. La situation risque de dégénérer si rien n'est fait pour régler le conflit. Dans ce cas, le gestionnaire étant la personne en autorité doit gérer le conflit dans son équipe de travail afin de rétablir un climat de travail sain.



EXEMPLE DROIT DE GESTION

Laurie veut porter plainte envers Dominique, sa cheffe d'équipe. Laurie dit vivre du harcèlement depuis plus d'un mois. Celle-ci accepte difficilement que Dominique ait été promue et n'ayant plus le cœur à l'ouvrage, elle a été négligente dans son travail et est arrivée souvent en retard. Dominique a donc dû la rappeler à l'ordre quelques fois, en vain. Après lui avoir demandé à plusieurs reprises d'arriver à l'heure, elle a même dû la sanctionner en la suspendant sans salaire pour une journée.

L'attribution des tâches, l'évaluation du rendement et la gestion de la discipline font partie du droit de gestion de l'employeur. L'exercice de ce droit, même s'il peut être la source d'inconvénients pour les personnes concernées, ne constitue pas du harcèlement psychologique.



assnat.qc.ca



**ASSEMBLÉE
NATIONALE
DU QUÉBEC**