

Harcèlement : prévenir, faire cesser (aspects pratiques)

2019

MORNEAU
SHEPELL 



ASSOCIATION
RESTAURATION
QUÉBEC



Succès des entreprises. Mieux-être des gens.

MOT DE BIENVENUE

MISE EN CONTEXTE

D'importantes modifications ont été apportées à la Loi sur les normes du travail l'an dernier.

Nous voulons vous rappeler vos obligations en matière de harcèlement psychologique et sexuel au travail.

L'adoption de bonnes pratiques en ressources humaines est aujourd'hui une nécessité et l'ARQ veut vous accompagner.

L'ARQ a lancé la semaine dernière une importante campagne allant en ce sens. On en parlera à la fin.

MOT DE BIENVENUE

MISE EN CONTEXTE

D'importantes modifications ont été apportées à la Loi sur les normes du travail l'an dernier.

Nous voulons vous rappeler vos obligations en matière de harcèlement psychologique et sexuel au travail.

L'adoption de bonnes pratiques en ressources humaines est aujourd'hui une nécessité et l'ARQ veut vous accompagner.

L'ARQ a lancé la semaine dernière une importante campagne allant en ce sens. On en parlera à la fin.



MOT DE BIENVENUE

MISE EN CONTEXTE

D'importantes modifications ont été apportées à la Loi sur les normes du travail l'an dernier.

Nous voulons vous rappeler vos obligations en matière de harcèlement psychologique et sexuel au travail.

L'adoption de bonnes pratiques en ressources humaines est aujourd'hui une nécessité et l'ARQ veut vous accompagner.

L'ARQ a lancé la semaine dernière une importante campagne allant en ce sens. On en parlera à la fin.



A screenshot of the GoToWebinar control panel interface. The window title is 'Fichier Options Affichage Aide'. The main area shows 'En mode d'entraînement' with a 'Démarrer' button. Below this is a list of controls: 'Vue du public 100%', 'Partage', 'Webcam', 'Audio', 'Tableau de bord', 'Participants : 1 sur 501 (max)', 'Sondages (0/2)', 'Questions' (highlighted with a red circle), 'Documents à distribuer : 0 sur 5', and 'Chatter'. At the bottom, it says 'Répétition / Sachez prévenir le harcèlemen...' and 'Identifiant du webinaire : 789-237-579'. The GoToWebinar logo is at the bottom right.

NOTRE CONFÉRENCIÈRE



Maryse Desjardins LL.B.

Directrice de la formation
Division Solutions aux absences

Morneau Shepell

THÈMES ABORDÉS

OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA SÉANCE

Permettre au participant d'avoir une vue d'ensemble des meilleures pratiques afin de mieux prévenir et faire cesser les situations à risque.

***Les informations présentées lors de cette séance ne constituent pas un avis juridique et ne peuvent servir à remplacer tel avis. Au besoin, consultez votre avocat.*

Thèmes abordés

Définir le harcèlement psychologique

- Définition au sens de la Loi (art. 81.18, Loi sur les normes du travail)
- Harcèlement ou pas? Des exemples.

Prévenir le harcèlement psychologique

- Identifiez les situations potentiellement à risque
- Bonnes pratiques-Activités de prévention
- Éléments d'une procédure et politique d'entreprise

Faire cesser le harcèlement psychologique

- Étapes de traitement d'un signalement (interne) et enquête
- Outils et ressources ARQ/CNESST

Période de questions

Statistiques CNESST – 2017

11 % des demandes dans le secteur de la
restauration/hébergement

2016 – 436 (92 %)

2017 – 388 (93 %)

- 93 % traitées et fermées sans
intervention juridique

- *Source : CNESST, Rapport statistique de la CNESST dans le domaine de l'hébergement et de la restauration*



Définir le harcèlement

Définition de harcèlement psychologique

Article 81.18, L.N.T.*

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. **Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.**

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.

** Modification de la Loi en 2018*

Éléments de la définition de harcèlement psychologique

Article 81.18, L.N.T.

- 5 éléments :
 - Conduite vexatoire
 - Comportements, paroles, actes ou gestes répétés
 - Hostiles ou non désirés
 - Conduite qui porte atteinte à la dignité ou l'intégrité psychologique ou physique
 - Milieu de travail néfaste

Ou une seule conduite grave ...



Harcèlement psychologique : portée

Tous les salariés sont visés

- Les travailleurs et travailleuses
- Les gérants et membres de la direction



Multiples formes

- Par un individu ou par un groupe
- Un client, un collègue, un gérant
- Un fournisseur, un livreur, etc.

Harcèlement psychologique : portée

Article 123.7, L.N.T. : Toute plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les **deux ans de la dernière manifestation de cette conduite.**

Est-ce du harcèlement psychologique?

Situation n° 1 :

Une personne affectée à un comptoir des commandes subit quotidiennement la mauvaise humeur des clients, est-elle victime de harcèlement psychologique?

Répondez à cette question apparaissant sur votre écran

Est-ce du harcèlement psychologique?

Situation n° 2 :

Une hôtesse subit les commentaires déplacés de son gérant (blagues à caractère sexuel). Lors d'un récent 5 à 7 d'équipe, il lui aurait même glissé un glaçon dans son chandail. S'agit-il de harcèlement psychologique au sens de notre loi québécoise?

Répondez à cette question apparaissant sur votre écran

LE RESTAURANT - UNE SITUATION DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

VIDEO ici

<https://youtu.be/mA-SFwH8DxA>

Lire (k)



0:10 / 4:53

Faites défiler la page pour afficher plus de détails



Harcèlement psychologique

NOTION DE PERSONNE RAISONNABLE

- Une personne bien informée des circonstances, placée dans la même situation que le salarié qui se dit victime de harcèlement

Ne constitue pas du harcèlement

❑ Le droit de gérance par la direction

- Discipline (sauf si elle est abusive ou non fondée), la gestion des absences, les évaluations de performance

❑ Les rapports sociaux difficiles

- Manque de civilité, inconduites passagères jugées de mauvais goût, mais qui ne sont pas socialement intolérables

❑ Les situations conflictuelles

- Conflits centrés sur l'objet du litige et non centrés sur la mise en cause ou la dignité de l'autre



Prévenir le harcèlement

Une obligation de moyens pour l'employeur



En **parler**, afin de sensibiliser toutes les parties prenantes

Détecter les facteurs de risque

Agir afin de **prévenir** le harcèlement

Source: CNESST, *Le harcèlement psychologique et sexuel au travail, parlons-en !*

Ne constitue pas un avis juridique

Détecter le harcèlement

- ▶ Selon vous, quels seraient les indices qui indiqueraient la présence d'une situation potentielle de harcèlement psychologique

Utilisez l'outil « Questions » pour inscrire votre réponse!

Détecter le harcèlement

- Rumeurs concernant un employé
- Personne « pointée du doigt » au sein d'un service (incompétence ou autre)
- Travailleuse qui remet sa démission « sans raison apparente » (raisons confuses)
- Absentéisme en hausse
- Climat de travail tendu
- Démotivation du personnel
- Insatisfaction du personnel
- Présence de clans
- Individualisme/isolement
- Comportements agressifs

Identifier les situations à risques

- ▶ Selon vous, quelles sont les conditions de l'entreprise qui pourraient possiblement favoriser la survenance de harcèlement psychologique
Utilisez l'outil « Questions » pour inscrire votre réponse!

Identifier les situations à risques

- Le manque de respect entre les personnes
- Les rivalités perceptibles
- La compétition excessive
- Le manque de supervision
- L'absence de communication
- Le leadership inadéquat
- La tolérance/le laisser-faire

Politique et procédure

Obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2019

Article 81.19, L.N.T. : Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

L'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. **Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses salariés une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes**, incluant entre autres, un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel.

Politique et procédure

CONTENU SUGGÉRÉ D'UNE POLITIQUE/PROCÉDURE :

- Objectifs poursuivis par la direction
- Champ d'application de la politique et de la procédure
- Une définition du harcèlement psychologique
- Des exemples utiles et une distinction entre les notions d'exercice du droit de gérance et d'abus
- Le mécanisme interne de déclaration des situations de harcèlement
- Les rôles et les responsabilités des intervenants internes
- Le mécanisme interne de traitement d'une plainte
- Une garantie de confidentialité et d'équité du processus

Modèle de politique

POLITIQUE

de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail
et de traitement des plaintes

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ce modèle de politique vise à soutenir les employeurs dans la rédaction de la politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes qu'ils doivent mettre en place et rendre accessible à leur personnel à compter du 1^{er} janvier 2019, conformément aux nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail (insérer ici lien vers le site respectdesnormes.com).

Ce modèle présente les principaux sujets qui devraient être traités dans la politique. Pour chacun de ces sujets, des suggestions sont faites quant aux éléments à prévoir.

Le modèle de politique constitue un document de base qui doit être adapté à la réalité de chaque entreprise. Par exemple :

- des mesures particulières peuvent être prévues si l'entreprise est gérée par un conseil d'administration, de façon à prévoir des modalités applicables à la haute direction;
- si le personnel de l'entreprise est syndiqué, des références peuvent être ajoutées sur le rôle des représentants syndicaux et leur apport dans l'application de la politique;
- le rôle des personnes responsables de la politique peut être modifié pour correspondre aux façons de faire au sein de l'entreprise;
- les mesures de soutien aux personnes concernées et les moyens d'intervention (par exemple, rapprochement des parties, étapes de traitement d'une plainte ou d'un signalement) peuvent être personnalisés.

Pour un complément d'information, consulter le Guide pour l'élaboration d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes disponible sur le site Web de la CNESST (insérer ici le lien).

Modèle disponible sur le
site de la CNESST et de
l'ARQ!

<https://restauration.org/sans>

Bonnes pratiques en prévention!

« Les sept clés pour prévenir le harcèlement psychologique ou sexuel »

- Le respect des personnes au travail
- Une communication ouverte entre les employés et la direction
- Une distribution équitable des charges de travail
- La promotion de la collaboration
- Des attentes clairement établies et des malentendus dissipés rapidement
- Une concordance entre les exigences de l'emploi et les compétences des personnes
- Des tâches et des rôles clairement définis

Source: CNESST (site internet)

Ne constitue pas un avis juridique



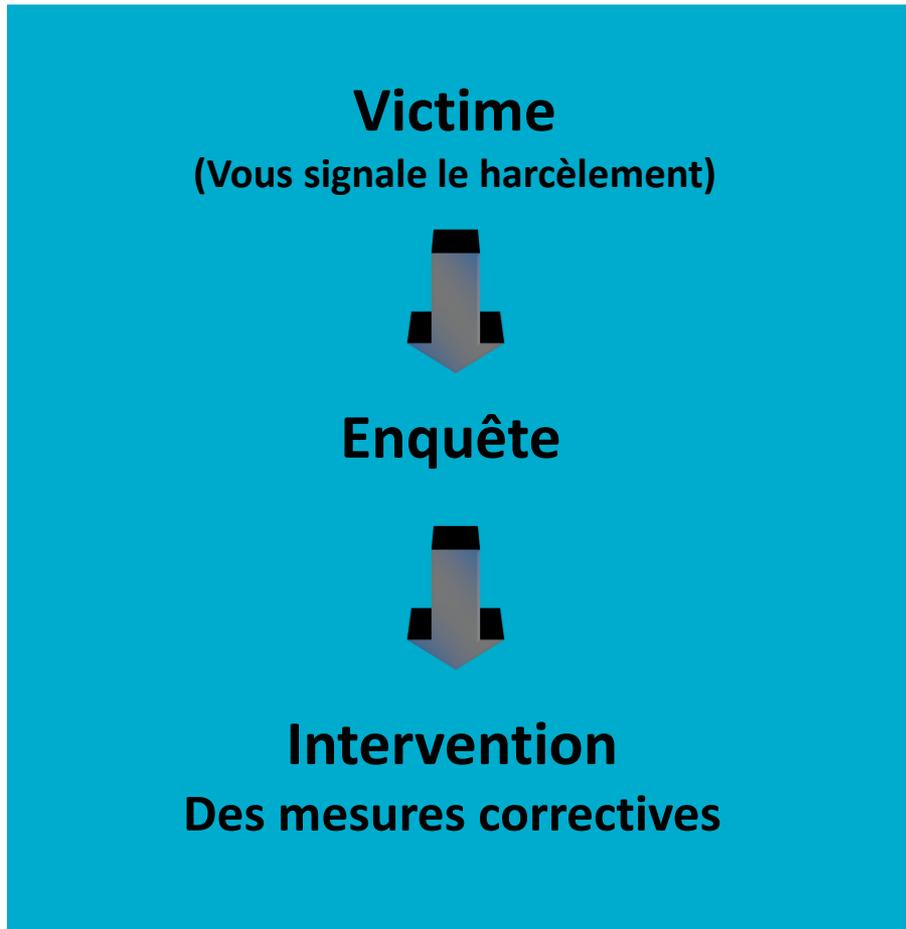
Faire cesser le harcèlement

Causes de responsabilité de l'employeur

Motifs souvent retenus devant le TAT

- Absence de politique
- Ignorer une plainte ou ne pas lui accorder le sérieux requis
- Enquête interne bâclée
- Ne pas faire cesser le harcèlement

Faire cesser : il faut agir!



Des exemples de mesures :

- Soutien psychologique
- Retrait temporaire ou réaffectation
- Accompagnement (*coaching*)
- Formation
- Mesures disciplinaires (selon la situation)
- Sensibilisation du client
- Interdiction d'accès du client
- Changement de fournisseur



À propos

Avantages

Ressources humaines



Formations

Santé et sécurité au travail

Sans harcèlement



Outils pratiques

GUIDE POUR L'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE

de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes

Ce guide présente les différents éléments qui devraient être traités dans une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes. Il vise à soutenir les employeurs dans l'élaboration de la politique d'entreprise qu'ils doivent obligatoirement mettre en place et rendre disponible à leur personnel, conformément à la *Loi sur les normes du travail* (ci-après « la Loi »). Pour ce faire, il contient des indications sur le contenu d'une politique ainsi que des suggestions quant aux bonnes pratiques qui pourraient être adoptées par l'employeur.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/200/Pages/DC-200-998.aspx>

PARCOURS GUIDÉ DE DÉPÔT DE PLAINTES EN LIGNE

Enregistrer AA+ Taille du texte Imprimer

1 Informations générales

2 Formulation de la plainte

3 Déclaration et transmission

Instructions pour déposer une plainte en ligne

Documents à avoir en votre possession avant de déposer une plainte

- Ayez en main si possible un bulletin de paie, le détail de vos heures travaillées, votre relevé d'emploi ou votre relevé d'impôt (T4 ou Relevé 1).

Délais concernant le dépôt de la plainte

- Dans chaque page du parcours, vous disposez d'un délai de 25 minutes pour entrer vos informations. Au-delà de ce délai, ce service en ligne se désactivera automatiquement.
- Selon le type de plaintes, les délais pour déposer une plainte varient de 45 jours à un an à partir de la date de l'événement en cause. Nous vous recommandons de déposer votre plainte dans les plus brefs délais afin de ne pas perdre vos droits.

Sauvegarde du parcours de dépôt de plainte

- Les informations saisies dans votre plainte en ligne peuvent être enregistrées en tout temps sur votre ordinateur personnel en cliquant sur l'icône « Enregistrer ». Ces informations seront cryptées dans un fichier compressé (zip).
- Veuillez noter que si vous changez le nom du fichier ou si vous modifiez son contenu il vous sera impossible de reprendre le parcours.

Aide et confidentialité

- Pour un problème concernant **spécifiquement l'utilisation de ce service en ligne ou si votre situation n'est pas représentée**, veuillez nous joindre par téléphone sans frais au 1 844 838-0808. Ce service est disponible de 8 h à 17 h du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Les coordonnées de ce service sont accessibles en tout temps en cliquant sur « Nous joindre » dans le bandeau situé en haut de la page.
- En conformité avec notre [Politique de confidentialité](#), nous nous engageons à respecter le caractère confidentiel de tout renseignement nominatif qui nous sera transmis.

Consignes de navigation

- Veuillez noter que tous les champs précédés d'un astérisque rouge (*) doivent être remplis.
- Pour vous déplacer dans le parcours de dépôt de plainte, utilisez seulement les boutons représentés par les icônes ci-dessous et non ceux de votre navigateur :

← PRÉCÉDENT Afficher une page précédente du parcours

SUIVANT → Passer à la page suivante du parcours

https://www.cnt.gouv.qc.ca/services-en-ligne/plaintes-en-ligne-sur-les-normes-du-travail/index.html?no_cache=1

En résumé...



AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE :

- Répondre à une obligation légale
- Réduire les risques d'exposition à des plaintes
- Diminuer le taux d'absentéisme et réduire les réclamations
- Réduire les risques de perte de temps
- Éviter une hausse du roulement de personnel
- Réduire les risques de baisse de productivité
- **Maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire pour tous!**



Succès des entreprises. Mieux-être des gens.

Réponses à vos questions