

POUR
UNE INTERVENTION INSTITUTIONNELLE
CONTRE
LA VIOLENCE ET LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

DOCUMENT DE DISCUSSION

Réalisé par :

CHANTAL LECLERC

Professeure et chercheure
Centre de recherche interuniversitaire
sur l'éducation et la vie au travail
Université Laval

Pour :

Le Vice-rectorat aux ressources humaines
de l'Université Laval

Septembre 2002

La recherche soutenant la réalisation de ce document a été financée par le Vice-rectorat aux ressources humaines de l'Université Laval.

Ce travail a été possible grâce à la collaboration de plusieurs personnes soucieuses de la qualité de la vie au travail. Il s'agit d'abord des membres du comité provisoire du Service des ressources humaines. Il s'agit aussi de toutes les personnes ayant accepté d'être rencontrées, notamment des présidents et conseillers des principaux syndicats de l'Université, des responsables et professionnels de différents services universitaires et de certaines responsables du dossier du harcèlement dans d'autres universités. Que tous et toutes soient remerciés.

L'analyse et les propositions qui sont présentées ici demeurent la seule responsabilité de l'auteure. Elles ne traduisent pas nécessairement les idées ou les positions du Vice-rectorat aux ressources humaines, ni celles des personnes consultées.

Pour toute information additionnelle, on peut communiquer avec :

Chantal Leclerc

Téléphone : (418) 656-2131 # 7766

Chantal.Leclerc@fse.ulaval.ca

On peut obtenir des exemplaires de ce document en s'adressant à :

Diane Dussault

Centre de recherche interuniversitaire sur l'éducation et la vie au travail

Faculté des sciences de l'éducation

Université Laval

Téléphone : (418) 656-2360

Courriel : Crievat@fse.ulaval.ca

Site : <http://www.fse.ulaval.ca/crievat/>

⋈ La première version de ce document a été déposée le 3 septembre 2002. Quelques modifications
⋈ ont été faites, en janvier 2003, à la suite de l'adoption du projet de loi #143. La ligne ondulée
⋈ verticale à la gauche de certains passages signifie que ces passages ont été modifiés.

Dans le but d'alléger le texte, le générique masculin a été utilisé. Il désigne autant les femmes que les hommes, et ce, sans discrimination.

TABLE DES MATIÈRES

<u>INTRODUCTION</u>	1
<u>1. LA NÉCESSITÉ D'AGIR</u>	5
<u>Les signes du mouvement</u>	5
<u>La situation dans les universités</u>	7
<u>L'adoption et l'application d'une politique élargie</u>	7
<u>2. DÉFINITIONS</u>	9
<u>Une définition générale et inclusive du harcèlement</u>	10
<u>Autres définitions et listes de conduites précisant la définition générale du harcèlement</u>	11
<u>Harcèlement en général</u>	11
<u>Harcèlement psychologique</u>	13
<u>Abus d'autorité ou de pouvoir</u>	16
<u>Harcèlement sexuel</u>	17
<u>Harcèlement discriminatoire</u>	18
<u>Menaces, intimidation, comportements violents et atteinte à la propriété</u>	18
<u>Quelques règles d'interprétation</u>	18
<u>3. CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE</u>	21
<u>Charte des droits et libertés de la personne</u>	23
<u>Code civil du Québec</u>	23
<u>Loi sur la santé et la sécurité du travail et Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles</u>	24
<u>Politiques et règlements de l'Université</u>	24
<u>Articles dans les contrats de travail</u>	26
<u>Rôles et obligations des syndicats</u>	27
<u>4. AXES D'INTERVENTION</u>	29
<u>La prévention, la formation et la résolution hâtive des problèmes</u>	29
<u>L'accueil et le traitement des plaintes</u>	30
<u>L'application de mesures correctives ou disciplinaires</u>	31
<u>5. LES RESSOURCES</u>	32
<u>Un Centre d'intervention en matière de harcèlement</u>	32
<u>Le directeur du Centre d'intervention</u>	32
<u>Le comité d'intervention</u>	34
<u>Le président de comités d'enquête ou son substitut</u>	34
<u>La banque des personnes-ressources</u>	35

<u>Autres ressources</u>	39
<u>Service de sécurité et de prévention</u>	39
<u>Programme d'aide au personnel</u>	39
<u>Centre d'orientation et de consultation psychologique de l'Université Laval</u>	40
<u>6. QUELQUES ARTICLES DEVANT SE TROUVER DANS LE RÈGLEMENT</u>	42
<u>Préambule</u>	42
<u>Objectifs du Règlement</u>	42
<u>Champ d'application</u>	42
<u>Définitions</u>	42
<u>Droits</u>	43
<u>Responsabilités</u>	43
<u>Une prise en charge partenariale de l'application du Règlement</u>	43
<u>Perspective préventive et éducative</u>	43
<u>Accueil et le traitement des plaintes</u>	44
<u>Processus de traitement des plaintes</u>	45
<u>Séquence des recours</u>	45
<u>Dossiers de plaintes</u>	45
<u>Révision du Règlement</u>	45
<u>PRINCIPALES RECOMMANDATIONS</u>	46
1. <u>Abrogation du Règlement sur le harcèlement sexuel</u>	46
2. <u>Définition</u>	47
3. <u>Champ d'application</u>	48
4. <u>Perspective préventive et éducative</u>	49
5. <u>Deux processus complémentaires de traitement des plaintes</u>	50
6. <u>Participation des syndicats, associations professionnelles et associations étudiantes au processus d'enquête</u>	51
<u>RÉFÉRENCES</u>	53
<u>Liste des personnes et organismes consultés</u>	57

INTRODUCTION

L'Université Laval, en qualité d'employeur et en tant qu'établissement d'éducation, a manifesté son intérêt à prendre les dispositions visant à **assurer à tous les membres de la communauté universitaire le droit d'évoluer dans un milieu de travail ou d'études qui respecte leur santé, leur sécurité et leur dignité et, conséquemment, à prohiber explicitement toutes les formes de violence ou de harcèlement, incluant le harcèlement psychologique**. Le présent document résulte d'un mandat donné, à l'automne 2001, par le Vice-rectorat aux ressources humaines et qui consistait à proposer des balises devant guider la mise en œuvre de mesures institutionnelles en matière de prévention et de lutte contre la violence psychologique au travail. À la suite d'une recension d'écrits et de la consultation de différentes personnes-ressources ayant une expérience ou encore une expertise reconnue en la matière¹, le présent document précise les orientations et dispositions à privilégier ainsi que certains pièges à éviter en ce domaine.

Bien que la question du harcèlement et de la violence au travail ait des liens étroits avec la problématique plus vaste de la santé mentale au travail, elle mérite des interventions spécifiques :

- pour affirmer la volonté institutionnelle de ne plus tolérer le harcèlement et la violence sous quelque forme que ce soit;
- pour protéger et défendre les droits des personnes qui s'estiment victimes de harcèlement;
- pour assurer le fonctionnement de mécanismes reconnus et crédibles d'accueil et de traitement des plaintes.

Ce document se divise en six sections.

La première section présente les différents éléments qui permettent d'affirmer **la nécessité d'agir**. Elle fait notamment état de différents travaux récents sur le harcèlement psychologique (aussi désigné par les termes de mobbing, de bullying ou de harcèlement moral) et de l'engagement des différentes organisations et de plusieurs syndicats dans la lutte contre cette forme aujourd'hui reconnue de violence. Elle fait aussi état des positions des universités en la matière, ainsi que des raisons qui font que la lutte contre le harcèlement psychologique peut être faite efficacement par un élargissement et une adaptation des politiques, règlements et pratiques contre d'autres formes de harcèlement, notamment contre le harcèlement sexuel ou racial. C'est l'orientation qui sera retenue ici, notamment par la proposition de l'abrogation du règlement actuel de l'Université Laval sur le harcèlement sexuel et son remplacement par un autre règlement qui s'attaquera à toutes les formes de harcèlement.

La deuxième section du document propose une **définition du harcèlement** qui inclut le harcèlement psychologique, l'abus de pouvoir, le harcèlement sexuel, le harcèlement discriminatoire et les autres manifestations de harcèlement assimilables à des infractions au Code criminel.

De manière à mieux saisir les droits et obligations des employeurs, des syndicats et des parties en cause dans une situation de harcèlement, la troisième section définit le **cadre légal et réglementaire** en faisant référence à la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, au Code civil du Québec, aux lois relatives à la santé et à la sécurité du travail, aux règlements et

¹ On trouvera la liste des personnes et organismes consultés en annexe.

politiques pertinents de l'Université Laval, aux conventions collectives qui régissent les relations de travail à l'Université et au rôle des syndicats.

La quatrième section présente les **trois grands axes d'intervention** sur lesquels l'action de l'Université doit se déployer. Il s'agit d'abord, de la prévention et de la résolution hâtive des problèmes, ensuite, de l'accueil et du traitement des plaintes et, enfin, de l'application de mesures correctives ou punitives.

La cinquième section présente les **ressources devant permettre l'application du règlement** en commençant par la création d'un Centre d'intervention en matière de harcèlement. On y précise la composition d'un tel Centre, son fonctionnement et les mandats des personnes appelées à y intervenir, notamment, le directeur du Centre, le président des comités d'enquête, les membres du comité d'intervention ainsi que les conseillers et enquêteurs devant faire partie de la banque des personnes-ressources du Centre. On précise ensuite le rôle d'autres services ou instances universitaires directement interpellés par l'application d'un nouveau règlement contre le harcèlement. Parmi ces services, on peut citer le Service de sécurité et de prévention, le Programme d'aide au personnel et le Centre d'orientation et de consultation psychologique.

La sixième et dernière section propose une liste d'**articles devant se trouver dans le règlement** sur le harcèlement. Ces articles sont largement inspirés ou directement extraits de politiques ou de règlements adoptés dans d'autres organisations. Sans être exhaustive, cette liste d'articles permet d'énoncer certains principes largement reconnus en la matière.

Le document se termine enfin par un **rappel des principales recommandations à soumettre à la discussion et à la prise de décision.**

Deux mises en garde s'imposent lors de la lecture de ce document. D'abord, **il faut y voir un document de travail et non une proposition finale.** Pour en venir à une prise en charge partenariale de la problématique du harcèlement à l'Université, plusieurs points méritent en effet d'être discutés par la direction de l'Université et ses diverses instances ou services, par les différentes associations étudiantes et par les syndicats et associations qui représentent les différentes catégories de personnel. C'est par la participation active de toutes les parties dans cette discussion et dans le travail de correction, de négociation et de peaufinage qui reste à faire que les intentions de papier peuvent prendre la couleur d'un engagement collectif, puis devenir partie intégrante de la culture universitaire.

La deuxième mise en garde concerne les liens devant être faits entre la violence au travail et diverses autres considérations relatives à l'organisation du travail et à la santé mentale au travail. Même si le présent document ne discute pas de ces liens, il faut pourtant dire que **les problèmes de harcèlement au travail ne sont pas surtout attribuables à la vulnérabilité des victimes ou à la perversité des personnes harcelantes.** À l'instar de Dejours (2001) et de Le Goff (2000), on constate que ces problèmes font malheureusement de plus en plus partie de la vie et de la culture des organisations. Et nous pouvons ajouter qu'ils se transposent dans les milieux de formation. En ce sens, des questions cruciales méritent d'être posées concernant la détérioration de certaines conditions de travail ou d'études marquées par la densification du travail, les exigences intenses et incessantes d'adaptation ou de production, la persistance de problèmes d'organisation du travail non résolus, la précarité de certains emplois, les attentes de plus en plus élevées de performance, la massification de la formation. Ces questions concernent aussi

certaines pratiques de gestion et certains modes d'organisation du travail et de la formation qui favorisent indûment la compétitivité, la productivité et l'individualisme au détriment de toute autre considération humaine. Le stress exagérément élevé produit plusieurs situations de travail et d'étude est un facteur reconnu pour favoriser l'irritabilité, la détérioration des climats de travail, le déclenchement de conduites agressives, les conflits qui dégènèrent, l'indifférence, voire la banalisation de la violence et de l'injustice. L'examen attentif de ces questions s'imposera dans le contexte où les problèmes de santé mentale en milieu de travail deviennent de plus en plus préoccupants et dans le contexte où les problèmes de violence prennent de plus en plus d'ampleur, dans la société en général, mais aussi dans les milieux de l'éducation, en commençant par les cours de récréation des écoles primaires et secondaires.

Tous les troubles d'ordre psychologique ne sont évidemment pas attribuables à des situations de harcèlement. Toutefois, les situations de harcèlement non réglées conduisent presque toujours à des troubles de santé qui se répercutent dans plusieurs sphères de la vie des personnes et qui, bien souvent, se camouflent sous des diagnostics d'épuisement professionnel. Anxiété, chute de motivation, perte d'estime de soi, doute quant à ses capacités de bien percevoir une situation, agressivité, difficultés de concentration, sentiment d'impuissance, repli sur soi et crainte d'autrui comptent parmi les effets psychologiques les plus souvent observés chez les victimes. Cet état de vulnérabilité se traduit aussi fréquemment par des troubles du sommeil et de la digestion, de la fatigue chronique, des problèmes musculo-squelettiques, etc. Les situations de harcèlement au travail ont ainsi des répercussions sérieuses sur le plan professionnel, puisque les personnes ne peuvent donner leur plein rendement, mais aussi sur la vie personnelle des personnes touchées. Elles entraînent des pertes financières importantes et irrécupérables lorsque les victimes sont prêtes à tout pour fuir leur milieu de travail ou éviter d'y retourner après des retraits successifs ou prolongés. Fréquemment, elles provoquent aussi des problèmes familiaux et conjugaux. La violence subie de la part des autres mène ainsi à la violence contre soi dans de nombreux cas de dépressions graves. Dans d'autres cas, elle conduit à des désirs de vengeance, à des guerres sans merci dans lesquelles les parties peuvent engouffrer leurs meilleures énergies (Leclerc, Le Blond et Roussin, 2001), voire à des explosions de violence (comme dans le cas des événements de l'École Polytechnique ou dans l'affaire de Valery Fabrikant, professeur de l'université Concordia, qui a assassiné, en 1992, quatre anciens collègues qu'il estimait responsables de ses déboires).

Si ces problèmes qui s'enchaînent entraînent des coûts énormes pour les personnes touchées, ils minent aussi les organisations. Absentéisme, démobilisation, baisse du rendement et de la qualité du travail, détérioration du climat de travail, augmentation incessante des coûts d'assurance liés à des congés pour invalidité et aux frais de médicaments sont les signes les plus manifestes de la souffrance au travail. Le récent rapport sur la santé mentale au travail à l'Université Laval (2001, p. 4), indique que l'Université Laval n'échappe pas à ce mouvement : de 1993 à 1999, les absences prolongées (de plus de six mois) pour troubles d'ordre psychologique ont augmenté de 400 % et les coûts directs et indirects associés aux absences pour troubles d'ordre psychologique sont estimés à environ deux millions de dollars annuellement. Si on peut admettre qu'une partie de ces coûts est liée à des problèmes personnels, il faut aussi reconnaître que le climat de travail et les conflits non résolus ne sont pas étrangers à la montée des situations de violence et de souffrance.

En ce domaine, comme dans le domaine de la santé mentale au travail, diverses actions de prévention, d'éducation et de formation s'imposent donc, notamment en matière de communication, de reconnaissance du travail et de résolution hâtive des conflits.

1. LA NÉCESSITÉ D'AGIR

Alors qu'on parlait très peu de harcèlement psychologique avant le milieu des années 90, les travaux de Leymann (1996) sur le mobbing en Belgique, ceux de Adams (1992) sur le bullying en Angleterre et de Hirogoyen (1998) sur le harcèlement moral en France ont grandement contribué à susciter l'intérêt d'un public élargi. Au Québec, l'intérêt et l'urgence d'agir se manifestent maintenant dans tous les milieux. Loin d'être le fruit du hasard, cet intérêt pour la question du harcèlement psychologique est un indicateur des malaises profonds qui se vivent actuellement dans la sphère du travail. Les gouvernements, les directions d'organisations, les syndicats ainsi que les milieux scientifiques et professionnels sont sollicités et participent activement à ce débat.

Les signes du mouvement

À partir de données et de nombreuses études de cas venant de plusieurs pays du monde, mais particulièrement des pays industrialisés, le Bureau international du travail a publié récemment un ouvrage sur les mécanismes de la violence au travail en portant une attention particulière aux formes de violence plus insidieuses, à leurs caractéristiques, à leur évolution et à l'importance de politiques institutionnelles préventives en la matière (Chappell et Di Martino, 2000). « La violence en tant que risque en milieu de travail » était aussi le thème d'une récente conférence internationale organisée par le Canada, les États-Unis et le Mexique dans le cadre de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail (2001). Des pressions se font de toute part pour que les gouvernements interviennent en la matière et adaptent leur législation de manière à interdire le harcèlement sous toutes ses formes, à l'instar de certains pays européens, notamment la France² et la Belgique³. En écho à ces pressions, le gouvernement du Québec a publié les résultats des travaux d'un Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail (2001), puis deux autres comités de travail ont été constitués au printemps dernier par le ministre du Travail : le premier groupe proposera des mesures de prévention et d'intervention et le second a donné lieu à l'introduction d'un recours législatif dans la *Loi sur les normes du travail*. Les modifications apportées à cette loi relatives au harcèlement psychologique seront effectives en juin 2004 (Gouvernement du Québec, 2002).

Même si la question du harcèlement psychologique est relativement récente, plusieurs organisations et entreprises soucieuses de moderniser leurs pratiques de gestion s'engagent à reconnaître le droit des personnes à travailler à l'abri de toute forme de harcèlement ou de

² En France, La loi n°2002-73 du 17 janvier 2002 de Modernisation sociale comporte différentes mesures interdisant explicitement « les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ». On peut consulter à ce propos, l'avis du Conseil économique et social (2001).

³ En Belgique, des mesures législatives ont été adoptées (le 1^{er} juillet 2002) dans le but d'inciter l'employeur à prendre des dispositions visant à prévenir le harcèlement moral par la dégradation délibérée des conditions de travail. Une définition large du harcèlement moral a été retenue pour désigner « les conduites abusives et répétées de toute origine, interne ou externe à l'entreprise ou à l'institution, qui se manifestent notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes et des écrits unilatéraux, ayant pour but ou de nature à porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle le présent chapitre est d'application lors de l'exécution de son travail, à mettre en péril son emploi ou à créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».

violence. En ce domaine, les instances syndicales et patronales travaillent de plus en plus en partenariat pour mettre en place des moyens de prévention et des politiques élargies. Ces moyens et politiques visent à assurer, non seulement la santé, la sécurité et l'intégrité physique des personnes, mais le respect de leur dignité et de leur intégrité psychologique ainsi que leur droit de travailler dans un climat de travail le plus sain possible. Ils visent à contrer, non seulement le harcèlement sexuel ou discriminatoire en vertu des motifs des chartes des droits et libertés de la personne (origine ethnique, couleur, orientation sexuelle, croyances politiques ou religieuses, etc.), mais toute conduite harcelante, et ce, quels que soient le motif ou la nature ou du harcèlement.

Les grandes organisations voient de plus en plus l'intérêt de se doter d'une politique ou d'un règlement visant à contrer la violence et le harcèlement sous toutes leurs formes. Le Conseil du trésor du Canada, en qualité d'employeur de la fonction publique fédérale, a adopté sa Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail le 1^{er} juin 2001. Cette politique définit le harcèlement comme « tout comportement inopportun et injurieux, d'une personne envers une ou d'autres personnes en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne ou tout acte d'intimidation ou de menace. Il comprend également le harcèlement au sens de la Loi canadienne sur les droits de la personne. Cette politique prévoit des mécanismes fort précis de médiation et d'enquête, ainsi que des services importants de formation visant à habiliter les médiateurs et les enquêteurs à exercer leur rôle de manière compétente. Le Conseil du Trésor du Québec vient de faire un mouvement similaire en créant sa Politique concernant la santé des personnes au travail. Entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2001, cette politique, qui s'applique à tous les personnels syndiqués et non syndiqués de la fonction publique du Québec, remplace plusieurs politiques et directives dont la Politique gouvernementale visant à contrer le harcèlement sexuel et le harcèlement selon les autres motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne.

Dans les organisations syndicales et de défense des droits, la question de la violence au travail en est devenue une de grande importance. Des conférences et des journées d'étude se tiennent et des documents d'information et de sensibilisation ont été produits par plusieurs organisations, notamment : par le groupe Au Bas de l'échelle (1998), organisme de défense des personnes non syndiquées qui a alerté le ministère du Travail sur le sujet, par la Confédération des syndicats nationaux (CSN) (1997 et 2001), par le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) (2000), par la Fédération des infirmières et infirmiers du Québec (FIIQ) (1997 et 2001), par les syndicats du Gouvernement du Québec et par la Centrale des syndicats nationaux (CSD), qui s'est tout récemment associée à la réalisation d'une recherche d'envergure auprès de ses membres (Soares, 2002). Dans cette foulée, l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles est aussi très actif, notamment par son site Web et par la diffusion d'un numéro spécial de la Revue de l'Ordre sur « Les violences » (paru à l'automne 2001).

Dans les milieux scientifiques, plusieurs centres de recherche (Cinbiose, le CRI-VIFF, le CRIEVAT, etc.), en plus de la Chaire de gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval et de l'Institut de recherche en santé et sécurité au travail, ont fait des travaux importants sur le sujet.

La situation dans les universités

À l'Université Laval, le règlement sur le harcèlement dont nous disposons se limite au harcèlement sexuel. On a pu noter, dans les dernières décennies, une évolution sensible des politiques (incluant les règlements) des universités canadiennes en matière de harcèlement et de violence (voir tableau 1). Généralement restreintes au harcèlement sexuel dans les années 70 et 80, les politiques universitaires ont eu tendance à s'élargir par la suite. Selon une étude de Marie-Andrée Bertrand (2001), les renseignements obtenus de 61 universités canadiennes (sur un total de 68 universités reconnues) indiquent que, à l'été 1999 : 60 des 61 universités avaient une politique officielle en matière de harcèlement sexuel (une telle politique était en cours d'élaboration dans la 61^e université); environ la moitié d'entre elles (30/61) avaient proscrit le harcèlement discriminatoire en référence à une des chartes provinciales des droits ou à la Charte canadienne des droits et libertés. Dans une 31^e université, une telle politique était en cours d'élaboration. Enfin, plus de 20 % des universités (14/61) s'étaient dotées de politiques couvrant le harcèlement autre que sexuel ou discriminatoire de manière à proscrire toutes les conduites harcelantes (qu'elles soient liées ou non à un motif d'une charte) intimidantes ou violentes; une 15^e université procédait en ce sens. Au Québec, nous avons l'exemple de Concordia qui a adopté, en 1996, un Code des droits et obligations qui proscrit toutes les conduites harcelantes, intimidantes ou violentes et celui de l'Université de Montréal qui travaille actuellement en ce sens. Tout laisse croire que le mouvement est bel et bien lancé et que ce n'est qu'une question de temps pour que les autres universités, dont Laval, emboîtent le pas.

Politiques des universités canadiennes contre le harcèlement à l'automne 1999

	N	%
Universités reconnues	68	
Universités ayant répondu	61	
Universités ayant une politique contre le harcèlement sexuel	60	98 %
Universités ayant une politique contre le harcèlement discriminatoire selon les motifs d'une charte des droits	30	49 %
Universités ayant une politique contre le harcèlement sous toutes ses formes	14	23 %

L'adoption et l'application d'une politique élargie

L'adoption et l'application de politiques élargies visant à contrer toute forme de harcèlement au travail (incluant le harcèlement psychologique, sexuel, discriminatoire, etc.) constituent la réponse la plus largement apportée à la responsabilité de l'employeur. On trouvera plus de renseignements sur les obligations légales de l'employeur à la section 3 de ce document. Cette responsabilité consiste à prendre les mesures appropriées afin de favoriser un milieu de travail et d'études qui protège la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique des personnes, ainsi que le respect de leur dignité. Elle consiste aussi à prévenir les conduites de harcèlement et à apporter les correctifs nécessaires pour faire cesser ces conduites.

Dans les organisations et les entreprises, la tendance générale est à l'adaptation et à l'élargissement des politiques sur le harcèlement sexuel à toutes les formes de harcèlement (Lamy, 2000). C'est l'option choisie par plusieurs universités, par le Conseil du trésor du Canada et le Conseil du trésor du Québec, ainsi que par la grande majorité des organisations qui ont adopté une politique ou un règlement en matière de harcèlement psychologique. **En ce sens, nous proposons donc que le règlement actuel sur le harcèlement sexuel soit abrogé pour être remplacé par un nouveau règlement qui couvrira toutes les formes de harcèlement.**

Cette proposition se justifie en termes de rationalisation des ressources, mais surtout parce que plusieurs compétences et approches requises pour comprendre et traiter les situations de harcèlement sexuel sont similaires à celles qui sont généralement recommandées et privilégiées pour contrer les autres formes de harcèlement ou de violence psychologiques. À l'instar de la Commission des droits de la personne (2001), nous observons que l'objectivation du harcèlement, qu'il soit sexuel ou psychologique, constitue une opération fort difficile et ce, pour plusieurs raisons :

- parce que la tolérance au harcèlement ainsi que ses effets sont variables d'une personne à une autre, puisqu'on est en présence de conduites psychosociales qui renvoient aux attitudes, aux mœurs, à l'éducation et à la subjectivité;
- parce les problèmes restent fréquemment invisibles, les questions sexuelles et les préoccupations de santé mentale étant spontanément perçues comme des affaires dont l'entourage n'a pas à se mêler, comme des problèmes qui relèvent de la vie privée ou encore de responsabilités individuelles;
- parce que le harcèlement se fait souvent sans témoin et que ses manifestations prennent des formes fort diversifiées, souvent insidieuses et difficiles à démontrer.

Par ailleurs, les processus de traitement généralement recommandés sont très similaires pour les situations de harcèlement sexuel et pour les situations de harcèlement psychologique. Parmi les éléments auxquels on doit porter particulièrement attention dans l'intervention, en matière de harcèlement sexuel comme en matière de harcèlement psychologique, notons : l'importance de la dimension éducative et préventive; la nécessité de faire des analyses de cas très différentes les unes des autres; la mise en place d'interventions hâtives et hautement diversifiées; le caractère volontaire et confidentiel de la demande d'aide; la capacité des intervenants de faire de la médiation dans des situations fort délicates, parfois chargées d'agressivité; la prudence nécessaire afin de décourager les plaintes non fondées ou les fausses allégations; les compétences juridiques requises dans les processus d'enquête; la nécessité de prévoir des recours pouvant donner lieu à des sanctions, etc.

2. DÉFINITIONS

Violence au travail, harcèlement moral, abus de pouvoir, harcèlement organisationnel, mobbing, discrimination, bullying. Il n'est pas toujours facile de se retrouver dans cette multiplicité de concepts qui se recourent largement. Afin d'y voir plus clair et de choisir les termes qui conviennent le mieux pour circonscrire les conduites qui exigent d'être dénoncées et interdites par voie de règlement, la présente section présente les résultats d'une recension des définitions les plus couramment utilisées et les plus largement reconnues. Pour ce faire, les documents suivants ont été consultés.

- 1° La Loi modifiant la Loi sur les normes du travail du Québec.
- 2° La Charte des droits et libertés de la personne du Québec.
 - La référence à la Charte assure la cohérence du règlement de l'Université Laval avec un cadre juridique établi et éprouvé.
- 3° Des politiques ou règlements de grands organismes publics reconnus.
 - La référence à l'expérience reconnue de ces organismes permet de fonder la démarche de l'Université sur des bases rigoureuses et solides. Parmi ces organismes, mentionnons : le Conseil du trésor du Canada, le ministère de la Justice du Canada et le Conseil du trésor du Québec.
- 4° Des politiques en matière de harcèlement sexuel et en matière de harcèlement en général des autres universités.
 - L'intérêt de ces politiques est qu'elles ont eu l'avantage d'être mises à l'épreuve en contexte universitaire. Le Code des droits et obligations de l'Université Concordia, en vigueur depuis le 1^{er} mai 1996, est une référence importante, puisqu'il inclut toutes les formes de harcèlement, incluant le harcèlement psychologique.
- 5° Des études et recherches d'auteurs ou d'organismes réputés pour leur expertise en la matière, notamment celles du Bureau international du travail (Chappell et Di Martino, 2000), du Conseil économique et social de France (2001), du Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail du Gouvernement du Québec (2001), de l'organisme Au bas de l'Échelle (1998), de Hirogoyen (2001) et de Leymann (1996).

Une définition générale et inclusive du harcèlement

Parmi les différents termes utilisés pour parler des questions de discrimination, d'abus de pouvoir ou de violence psychologique, sexuelle, verbale ou physique, le concept de harcèlement est manifestement le plus rassembleur. Le terme harceler, qui vient de l'ancien français *heriser* signifiant malmener ou tourmenter, est défini, dans le Petit Robert, comme l'action de « soumettre sans répit à de petites attaques incessantes ». Dans le Code criminel du Canada (a. 164), on utilise le terme de harcèlement criminel pour interdire certains actes (suivre, surveiller, menacer) qui ont pour effet d'amener une personne à craindre pour sa sécurité ou pour celle d'une de ses connaissances. C'est aussi le terme de harcèlement qui est utilisé par la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et dans les politiques les plus reconnues en la matière, notamment celles du Conseil du trésor du Canada. En droit, et à la suite des mouvements sociaux qui ont contribué à faire reconnaître la problématique du harcèlement sexuel (dans les années 70), puis à dénoncer la discrimination en vertu des motifs stipulés dans les chartes des droits (dans les années 80), le terme harceler a ainsi connu une extension de sens pour chapeauter un ensemble de conduites d'une violence manifeste ou insidieuse et ayant comme effet de porter atteinte à l'intégrité physique ou psychologique et à la dignité d'une personne.

Nos proposons donc l'adoption d'une définition générale et inclusive du harcèlement sur laquelle se fondera le nouveau règlement. Elle se formule comme suit :

- **Le harcèlement est défini comme toute conduite vexatoire se manifestant, entre autres, par des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité et à l'intégrité physique ou psychologique de la personne et entraîne, pour elle, des conséquences préjudiciables en matière d'emploi ou d'études. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement, si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu.**
- **Il peut prendre une ou plusieurs formes qui se recoupent. Il comprend :**
 - **le harcèlement psychologique (interdit dans la Loi modifiant la Loi sur les normes du travail);**
 - **l'abus de pouvoir;**
 - **le harcèlement sexuel (interdit par la Charte des droits et libertés de la personne);**
 - **le harcèlement discriminatoire (interdit selon l'un des motifs de la Charte des droits et libertés de la personne);**
 - **les menaces, l'intimidation, les comportements violents ou l'atteinte à la propriété (dont plusieurs manifestations sont assimilables à des infractions au Code criminel).**

Autres définitions et listes de conduites précisant la définition générale du harcèlement

Les pages qui suivent reproduisent (en italiques) les définitions importantes, dont certaines plus largement reconnues devront être incluses dans le règlement, et d'autres définitions et listes de conduites pouvant guider la détermination de ce qui constitue du harcèlement et qui, elles, se trouveront en annexe du règlement.

L'astérisque, dans la marge de gauche, précise les définitions à inclure dans le règlement, avec de légères adaptations lorsque cela est nécessaire.

Harcèlement en général

La violence et le harcèlement selon le Bureau international du travail

À côté de la violence physique, généralement associée à des incidents graves et isolés, le Bureau international du travail reconnaît l'effet du préjudice que cause la violence non physique, souvent désignée sous le terme de harcèlement ou de violence psychologiques. Voici une liste de manifestations possibles de la violence au travail qui commence par la violence la plus manifeste pour aller des formes de violence plus insidieuses (Chappell et Di Martino, 2000, p. 11).

Exemples de comportements violents au travail

<i>Tuer</i>		
<i>Violer</i>		
<i>Voler</i>		
<i>Blessier</i>		
<i>Frapper</i>		
<i>Brutaliser</i>		
<i>Donner des coups de pied</i>		
<i>Mordre</i>		
<i>Donner des coups de poing</i>		
<i>Cracher</i>		
<i>Gifler</i>		
<i>Pincer, tordre, etc.</i>		
	<i>Traquer</i>	
	<i>Harcèler, incluant le</i>	
	<i>harcèlement sexuel ou raciste</i>	
	<i>Brimer</i>	
	<i>Persécuter</i>	
	<i>Tyranniser</i>	
	<i>Opprimer</i>	
	<i>Intimider</i>	
	<i>Menacer</i>	
		<i>Exclure</i>
		<i>Injurier</i>
		<i>Adopter des postures agressives</i>
		<i>Faire de gestes grossiers</i>
		<i>Malmener des outils de travail</i>
		<i>Prendre des attitudes hostiles</i>
		<i>Jurer</i>
		<i>Crier</i>
		<i>Accuser par des insinuations</i>
		<i>Garder délibérément le silence</i>

Définition du harcèlement extraite de la Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail du Conseil du trésor du Canada

Le harcèlement se définit comme tout comportement inopportun et injurieux, d'une personne envers une ou d'autres personnes en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, ou tout acte d'intimidation ou de menace. Il comprend également le harcèlement au sens de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

Annexe de la Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail du Conseil du trésor du Canada – Guide pour déterminer ce qui constitue du harcèlement

Questions peuvent aider à déterminer si un comportement (acte, propos ou exhibition) constitue du harcèlement

<ul style="list-style-type: none"> - Le comportement est-il mal venu ou offensant? - Une personne raisonnable considérerait-elle ce comportement mal venu ou offensant? - Est-ce qu'il diminue, déprécie ou cause une humiliation ou un embarras personnel? - S'agit-il d'un seul incident grave? - S'agit-il d'une série d'incidents échelonnés sur une certaine période? <p>Il est aussi important d'examiner la gravité et l'inopportunité de l'acte, les circonstances et le contexte de chaque cas et de déterminer si le comportement est interdit aux termes de la Loi canadienne sur les droits de la personne. Les motifs de distinction illicite sont ceux qui sont fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience et l'état de personne graciée.</p>
--

Quelques exemples, non exhaustifs, pour clarifier ce qui constitue du harcèlement

<i>Ce qui en général constitue du harcèlement</i>	<i>Ce qui peut constituer du harcèlement</i>	<i>Ce qui en général ne constitue pas du harcèlement</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Remarques grossières dégradantes ou offensantes, soit graves ou répétées, comme des taquineries sur les caractéristiques physiques d'une personne ou son apparence, des critiques ou des insultes. - Affichage de photos ou d'affiches ou envoi de courriels de nature sexiste, raciale ou autre renvoyant aux onze motifs illicites dans la Loi canadienne sur les droits de la personne. 	<ul style="list-style-type: none"> - Critique d'un employé en public. 	<ul style="list-style-type: none"> - Répartition de la charge de travail. - Suivi des absences au travail. - Exigence d'un rendement conforme aux normes de travail. - Prise de mesures disciplinaires. - Incident unique ou isolé comme une remarque déplacée ou des manières abruptes.
<ul style="list-style-type: none"> - Isolement répété d'un employé en lui confiant des tâches sans intérêt ou ingrates qui ne font pas partie de ses fonctions normales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exclusion des activités du groupe ou de certaines tâches. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exclusion d'un emploi en fonction des exigences professionnelles nécessaires à l'exécution du travail de façon sûre et efficace.
<ul style="list-style-type: none"> - Menaces, intimidation ou représailles contre un employé, y compris un employé ayant exprimé des préoccupations au sujet de comportements au travail lui paraissant contraires à l'éthique ou illégaux. 	<ul style="list-style-type: none"> - Déclarations nuisant à la réputation d'une personne. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mesures prises contre un employé qui est négligent dans son travail, notamment dans la manipulation de documents secrets.
<ul style="list-style-type: none"> - À l'endroit d'un subalterne, invitations importunes à des activités sociales à connotation sexuelle ou flirt importun. - Avances sexuelles mal venues. 	<ul style="list-style-type: none"> - Remarques suggestives à connotation sexuelle. - Contacts physiques, par exemple toucher ou pincer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Relations sociales bienvenues des deux parties. - Gestes amicaux entre collègues comme une tape dans le dos.
<p>Les agressions sexuelles et physiques régies par le Code criminel.</p>		

Définition générale du harcèlement du Conseil du trésor du Québec

Le harcèlement s'entend de tout comportement inopportun, répété, malséant ou blessant, d'une personne envers une autre personne ou un groupe de personnes, par le fait ou l'occasion du travail, et dont l'importunité était connue de l'auteur ou n'aurait pas dû lui échapper.

Dans le cadre de cette définition, des propos ou des gestes qui humilient, rabaissent, embarrassent ou agressent une ou un groupe de personnes, en portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de cette ou de ces personnes, peuvent être une manifestation de harcèlement. De plus, dans certaines circonstances, un seul acte grave qui engendre un effet nocif peut être considéré comme du harcèlement (2002, p. 10).

Harcèlement psychologique

Loi modifiant la loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives (décembre 2002)

** On entend par harcèlement psychologique une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.*

Définition du harcèlement psychologique du Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail, Gouvernement du Québec

Il s'agit d'une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes, généralement répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité et à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à compromettre un droit, à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables, une mise à pied, un congédiement ou une démission forcée. Un seul acte grave qui engendre un effet nocif peut aussi être considéré comme du harcèlement (2001, p. 13).

Définition du harcèlement psychologique de l'organisme Au bas de l'Échelle

Toute action qui peut porter atteinte, par sa répétition ou sa gravité, à la dignité ou l'intégrité d'un travailleur ou d'une travailleuse [...] Il peut prendre différentes formes et se traduire, notamment par des insultes, des humiliations, des menaces, du chantage, des accusations parfois ouvertes, parfois exprimées à demi-mot, des insinuations non fondées, des représailles injustifiées, des critiques constantes portant plus sur la personnalité que sur le travail accompli (1998, p. 6).

Définition du harcèlement moral (Hirogoyen)

Toute conduite abusive (geste, parole, comportement, attitude...) qui porte atteinte, par sa répétition ou sa systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'une personne, mettant en péril l'emploi de celle-ci ou dégradant le climat de travail (2001, p. 13).

Cette auteure répartit les agissements hostiles constitutifs du harcèlement moral en quatre catégories en allant du plus difficile à repérer au plus évident (2001, p. 88-89).

Liste des agissements hostiles constitutifs du harcèlement moral

1/ Atteintes aux conditions de travail

*Retirer à la victime son autonomie.
Ne pas lui transmettre les informations utiles à la réalisation de sa tâche.
Contester systématiquement toutes ses décisions.
Critiquer son travail injustement ou exagérément.
Lui retirer l'accès aux outils de travail : téléphone, fax, ordinateur...
Lui retirer le travail qui normalement lui incombe.
Lui donner en permanence des tâches nouvelles.
Lui attribuer volontairement et systématiquement des tâches inférieures à ses compétences.
Lui attribuer volontairement et systématiquement des tâches supérieures à ses compétences.
Faire pression sur elle pour qu'elle ne fasse pas valoir ses droits (congés, horaires, primes).
Faire en sorte qu'elle n'obtienne pas de promotion.
Lui attribuer contre son gré des travaux dangereux.
Lui attribuer des tâches incompatibles avec sa santé.
Occasionner des dégâts à son poste de travail.
Lui donner délibérément des consignes impossibles à réaliser.
Ne pas tenir compte des avis médicaux formulés par les médecins du travail.
La pousser à la faute.*

2/ Isolement et refus de communication

*Interrompre sans cesse la victime.
Ne plus lui parler (agissement du supérieur immédiat ou de collègues).
Communiquer avec elle uniquement par écrit.
Refuser tout contact, même visuel, avec elle.
L'installer à l'écart des autres.
Ignorer sa présence en s'adressant uniquement aux autres.
Interdire à ses collègues de lui parler.
Ne pas la laisser parler aux autres.
Refuser toute demande d'entretien (agissement de la direction).*

3/ Atteinte à la dignité

*Utiliser des propos humiliants pour qualifier la victime.
Utiliser envers elle des gestes de mépris (soupirs, regards méprisants, haussements d'épaules...).
La discréditer auprès des collègues, des supérieurs ou des subordonnés.
Faire courir des rumeurs à son sujet.
Lui attribuer des problèmes psychologiques (on dit que c'est une malade mentale).
Se moquer de ses handicaps ou de son physique; l'imiter ou la caricaturer.
Critiquer sa vie privée.
Se moquer de ses origines, de sa nationalité.
S'attaquer à ses croyances religieuses ou à ses convictions politiques.
Lui attribuer des tâches humiliantes.
L'injurier avec des termes obscènes ou dégradants.*

4/ Violence verbale, physique ou sexuelle

*Menacer la victime de violence physique.
L'agresser physiquement même légèrement, la bousculer, lui claquer la porte au nez.
Hurler contre elle.
Envahir sa vie privée par des coups de téléphone ou des lettres.
La suivre dans la rue, la guetter devant son domicile.
Occasionner des dégâts à son véhicule.
La harceler ou l'agresser sexuellement (gestes ou propos).
Ne pas tenir compte de ses problèmes de santé.*

Définition du mobbing (Leymann)

Leymann définit le mobbing comme *une forme de terrorisme psychologique qui se manifeste par l'enchaînement, sur une assez longue période, de propos et d'agissements hostiles, exprimés ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une tierce personne (la cible) au travail... Pris isolément, ces propos et agissements peuvent sembler anodins, mais leur répétition constante a des effets pernicieux* (1996, p. 26-27).

Le mobbing découle d'une relation conflictuelle qui dégénère sur le lieu de travail, aussi bien entre collègues qu'entre supérieurs et subordonnés. La personne harcelée, la victime, est agressée de façon répétitive sur une assez longue période, le but étant de l'exclure.

Leymann regroupe les agissements constitutifs du mobbing peuvent en cinq catégories : Empêcher la victime de s'exprimer, l'isoler, la déconsidérer auprès de ses collègues, la discréditer dans son travail et compromettre sa santé.

Classification en cinq catégories des agissements constitutifs du mobbing

<p>1/ Empêcher la victime de s'exprimer <i>Refuser qu'une personne s'exprime (quand on est son supérieur hiérarchique); l'interrompre constamment; critiquer son travail; critiquer sa vie privée; la terroriser par des appels téléphoniques; la menacer verbalement ou par écrit; refuser son contact (éviter le contact visuel, gestes de rejet...); ignorer sa présence.</i></p>
<p>2/ Isoler la victime <i>Ne plus lui parler; ne plus se laisser adresser la parole par elle; lui attribuer un poste de travail qui l'éloigne et l'isole de ses collègues; interdire à ses collègues de lui adresser la parole; nier la présence physique de la victime.</i></p>
<p>3/ Déconsidérer la victime auprès de ses collègues <i>Médire d'elle ou la calomnier; lancer des rumeurs à son sujet; se gausser d'elle, la ridiculiser; prétendre qu'elle est une malade mentale; tenter de la contraindre à un examen psychiatrique; railler une infirmité; imiter sa démarche, sa voix, ses gestes pour mieux la ridiculiser; attaquer ses convictions politiques ou ses croyances religieuses; se gausser de sa vie privée; se moquer de ses origines ou de sa nationalité; la contraindre à un travail humiliant; noter son travail inéquitablement et dans des termes malveillants; mettre en question, contester ses décisions; l'injurier dans des termes obscènes ou dégradants; la harceler sexuellement (gestes ou propos).</i></p>
<p>4/ Discréditer la victime dans son travail <i>Ne plus lui confier une tâche; la priver de toute occupation et veiller à ce qu'elle ne puisse en trouver aucune par elle-même; la contraindre à des tâches totalement inutiles et/ou absurdes; la charger de tâches très inférieures à ses compétences; lui donner des tâches sans cesse nouvelles; lui faire exécuter des travaux humiliants; lui confier des tâches exigeant des compétences très supérieures à ses compétences de manière à la discréditer.</i></p>
<p>5/ Compromettre la santé de la victime <i>La contraindre à des travaux dangereux et nuisibles à sa santé; la menacer de violences physiques; l'agresser physiquement, mais sans gravité à titre d'avertissement; l'agresser physiquement sans retenue; occasionner des frais à la victime dans l'intention de lui nuire; occasionner des dégâts à son domicile ou à son poste de travail, l'agresser sexuellement.</i></p>

Définition du bullying (brimades)

En anglais, *to bully* signifie rudoyer, brutaliser. L'étude du Bureau international du travail (Chappell et Di Martino, 2000) précise que les brimades peuvent prendre diverses formes dont certaines sont plus évidentes, alors que d'autres sont plus subtiles et difficiles à détecter. Visant généralement à disqualifier la personne de diverses manières, elles consistent, par exemple, à :

- *punir une personne (subalterne ou collaboratrice) d'être trop compétent en la critiquant constamment, en lui ôtant ses responsabilités et en lui confiant à la place des tâches peu valorisantes;*
- *donner des ordres à une personne en criant, l'épier et la critiquer systématiquement devant tout le monde;*
- *surcharger une personne de travail et abrèger les délais en espérant qu'elle ne réussira pas à faire ce qui lui est demandé;*
- *bloquer la promotion d'une personne et lui rendre la vie impossible de manière à la faire paraître incompétente ou à l'amener à faire des erreurs, dans l'espoir de la faire congédier ou démissionner.*

Lamy (2001) indique que le bullying se manifeste par *des tentatives, conduites par des collègues de travail ou des supérieurs hiérarchiques, pour jeter le discrédit sur une personne, par de fausses allégations d'incompétence, d'actes criminels, des dénonciations, etc.*

Abus d'autorité ou de pouvoir

Définition de l'abus d'autorité du Conseil du trésor du Canada

- * *L'abus d'autorité est une forme de harcèlement et se produit lorsqu'une personne exerce de façon indue l'autorité⁴ ou le pouvoir inhérent à son poste, dans le dessein de compromettre l'emploi d'un employé, de nuire à son rendement au travail, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de toute autre façon dans sa carrière. Il comprend l'intimidation, la menace, le chantage et la coercition (Canada, Conseil du trésor, 1994).*

Définition de l'abus de pouvoir du ministère de la Justice du Canada

L'abus de pouvoir consiste à profiter indûment d'une situation d'autorité pour compromettre l'emploi d'une personne, nuire à son rendement, mettre ses moyens d'existence en péril ou encore entraver sa carrière. Cela peut englober des comportements tels que crier, déprécier le travail d'un membre de l'équipe de travail, le réprimander en présence de collègues, refuser ou retarder arbitrairement l'approbation de congés, pratiquer le favoritisme, retenir sans justification un renseignement dont l'employé a besoin pour accomplir son travail, imposer du temps supplémentaire sans raison, sans justification ou sans préavis, ou encore demander à un subalterne de faire des commissions personnelles.

⁴ Bertrand (2001) précise que les écrits et les codes de conduite récents qui utilisent la notion d'abus de pouvoir, adoptent une perspective large pour inclure non seulement les rapports formels supérieur/subalterne, mais aussi d'autres situations de pouvoir non officielles, notamment les situations où des personnes se trouvent en position minoritaire.

Définition du harcèlement administratif ou de l'abus de pouvoir du Conseil du trésor du Québec

Le harcèlement administratif ou l'abus de pouvoir s'entend de tout comportement ou geste visant à profiter indûment de son statut ou d'une situation de pouvoir ou d'autorité officielle ou non, pour menacer, influencer, ou agir négativement sur divers éléments en lien avec le travail d'une personne ou d'un groupe de personnes de son entourage, et susceptibles de compromettre l'emploi, de nuire au rendement, de menacer les moyens d'existence ou encore d'entraver ou d'influencer la carrière de cette ou de ces personnes.

Le harcèlement administratif ou l'abus de pouvoir se manifestent par l'intimidation, la menace, le chantage, la coercition ou la surveillance excessive et injustifiée (2002, p 12).

Harcèlement sexuel

Définition de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

** Il s'agit d'une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité et à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à entraîner pour elle des conséquences de travail défavorables ou un renvoi.*

En général, le harcèlement sexuel signifie des actes répétés. Toutefois, un seul acte grave qui engendre un effet nocif continu peut être du harcèlement (Commission des droits de la personne, 1989, p. 17).

Définition du Règlement sur le harcèlement sexuel de l'Université Laval

Toute conduite ou abus de pouvoir se manifestant une ou plusieurs fois par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à entraîner pour elle des conséquences préjudiciables en matière d'emploi ou d'études.

Le harcèlement sexuel peut notamment se manifester par :

- un intérêt sexuel persistant et abusif, témoigné à quelqu'un et provenant d'une autre personne qui sait ou devrait savoir qu'un tel intérêt n'est pas souhaité;*
- des remarques ou des comportements abusifs à caractère sexuel pouvant être perçus comme portant atteinte à un environnement propice au travail ou à l'étude;*
- des avances verbales ou physiques qui s'échelonnent, des allusions ou propositions insistantes aux frôlements, attouchements ou caresses, non consentis;*
- une promesse implicite ou explicite de récompense liée à la satisfaction d'une demande d'ordre sexuel;*
- une menace implicite ou explicite de représailles en cas de refus de se conformer à une demande d'ordre sexuel;*
- des représailles effectives à la suite d'un refus de se soumettre à une demande d'ordre sexuel;*
- des voies de fait ou assauts, qui comportent une manifestation de violence physique ou l'imposition d'une intimité sexuelle non voulue;*
- toute autre manifestation à caractère sexuel offensante ou non désirée.*

Harcèlement discriminatoire

Définition de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec

- * Le harcèlement discriminatoire est défini comme une conduite se manifestant, entre autres, par des paroles, des actes ou des gestes répétés, à caractère vexatoire ou méprisant à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes. Ces motifs sont *la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.*

Menaces, intimidation, comportements violents et atteinte à la propriété

Définition des menaces du ministère de la Justice du Canada

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

Définitions de l'intimidation, du comportement violent et de l'atteinte à la propriété du Code des droits et des obligations de l'Université Concordia

- * *L'intimidation ou le comportement violent se définissent par :*
 - *l'agression d'une autre personne;*
 - *ou la menace explicite de blessures corporelles à l'endroit d'une personne ou d'un groupe de personnes, ou un comportement qui leur donne lieu de craindre de telles blessures corporelles;*
 - *ou la création d'une situation ou la menace de créer une situation mettant inutilement en danger la sécurité ou le bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes ou qui risque d'endommager ou de détruire la propriété d'autrui.*
- * *L'atteinte à la propriété consiste à s'approprier intentionnellement, détenir sans autorisation, endommager ou détruire un ou des biens appartenant à l'Université ou à une personne, quand ces biens se trouvent à l'Université ou en un autre lieu durant une activité organisée par l'Université ou pour son compte.*

Quelques règles d'interprétation

Dowd (1999), avocat et conseiller juridique à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, fait remarquer que la définition du harcèlement de la Charte des droits et libertés se fonde sur deux composantes essentielles : 1/ le caractère vexatoire ou non désiré de la conduite; 2/ son caractère répétitif ou son effet continu dans le temps.

Concernant le caractère vexatoire, cet auteur précise que : « Il faudra faire la preuve du caractère non désiré de la conduite pour conclure à la présence de harcèlement. [...] Dans les cas les plus

clairs, cette preuve pourra se faire par les signes de refus manifestés par la victime. » (1999, p. 3). En ce sens, pour faciliter la démonstration de la preuve, il est utile que la présumée victime ait manifesté, directement ou par l'intermédiaire d'une autre personne, son refus d'une conduite considérée harcelante ou son malaise face à ladite conduite. Cependant, ce même auteur, à l'instar de plusieurs autres juristes, précise aussitôt qu'il faut se garder d'être trop sévère en ce qui concerne cette preuve du caractère non désiré de la conduite. Il faut tenir compte des rapports de pouvoir et de la dynamique particulièrement insidieuse du harcèlement en milieu de travail. De peur d'empirer leur situation ou de subir des représailles, voire de perdre leur travail, des personnes peuvent renoncer ou hésiter fortement à briser le silence. En conséquence, l'expression du refus peut être gestuelle ou verbale, comme sa forme peut être passive ou active.

L'idée de répétition est présente dans l'usage courant du terme harceler qui, rappelons-le, signifie « soumettre sans répit à de petites attaques réitérées et à de rapides assauts incessants ». C'est généralement un ensemble d'incidents pouvant être considérés anodins pris isolément, mais qui sont répétés sur une période de temps suffisamment longue, qui aura un effet destructeur. En discutant cette idée de répétition, Néron (2000, p. 98) précise que : « Ce n'est pas nécessairement le même comportement, la même sollicitation, les mêmes propos, les mêmes promesses qui doivent être répétés. C'est plutôt le fait d'être soumis à une conduite contrariante ou contraignante de façon répétée, quelle qu'en soit la manifestation. »

Si plusieurs situations de harcèlement correspondent à ce schéma, ce n'est pourtant pas toujours le cas. Comme en témoigne le jugement suivant de la Cour d'appel dans une affaire de harcèlement sexuel, il arrive, en certaines circonstances, qu'un acte isolé produise un effet destructeur continu dans le temps et soit alors considéré comme du harcèlement.

En droit, contrairement à la linguistique, un seul acte, à condition qu'il soit grave et produise des effets continus dans l'avenir, peut effectivement constituer du harcèlement. La Cour valide les conclusions proposées par la Commission des droits de la personne à l'effet qu'un seul acte peut être susceptible d'engendrer une crainte raisonnable d'une détérioration des conditions de travail. Un acte isolé peut s'accompagner de menaces directes ou implicites. Dans ces cas, l'acte reproché n'est pas vraiment isolé puisque ses effets nocifs continuent de se perpétuer et de se répéter dans le temps. C'est pourquoi un seul acte grave qui engendre un effet nocif continu pourra être qualifié de harcèlement. (Habachi c. Commission des droits de la personne, REJB 99-14361, 16 septembre 1999).

Ce qui est alors examiné, c'est le prolongement dans le temps d'un acte qui doit revêtir un caractère manifeste de gravité. Bien que ce jugement porte spécifiquement sur le harcèlement sexuel, il peut s'appliquer à d'autres types de harcèlement, par analogie.

Par ailleurs, dans le processus visant à déterminer ce qui est du harcèlement, il importe de considérer les circonstances aggravantes et atténuantes dans lesquelles une conduite se manifeste. Il importe aussi de ne pas s'arrêter à un geste ou propos pris isolément, mais de considérer l'ensemble des propos ou gestes dans leur ensemble. Par exemple, si le fait de donner en permanence des tâches nouvelles et stressantes à une personne peut être une conduite critiquable, cela ne constitue pas nécessairement du harcèlement en soi; cette même conduite pourra toutefois être considérée harcelante si elle se combine à des insinuations continuelles mettant en cause la compétence de la personne visée, au refus de lui donner l'information nécessaires à la réalisation

de sa tâche ou au refus de lui adresser directement la parole. L'arbitre Gauvin (dans Syndicat des professeurs de l'Université Laval c. Université Laval, 89T-490) précise ainsi la définition du harcèlement :

Il n'est pas nécessaire qu'une mesure prise à l'égard d'une personne soit illégale, prohibée et déraisonnable pour qu'elle puisse constituer une vexation ou une attaque susceptible de devenir un élément de harcèlement. En effet, le fait de faire preuve de plus de zèle à l'endroit d'une personne, d'être moins tolérant envers elle, de lui être hostile en actes ou en paroles ou de tout simplement l'ignorer totalement peut très bien constituer à son égard une forme de vexation ou d'attaque subtile sans pour autant représenter en soi, lorsque apprécié individuellement, un acte illégal, prohibé et déraisonnable. Ce n'est donc pas prises isolément mais étudiées collectivement, en tenant compte du contexte dans lequel elles ont été posées, de la période de temps au cours de laquelle elles sont survenues et de la motivation qu'elles peuvent avoir en commun, qu'il faut analyser ici chacune de ces diverses mesures (p. 44-45).

Ajoutons que le harcèlement peut être restreint à deux personnes, à une triade ou toucher directement plusieurs personnes. Par exemple, on peut rencontrer des cas de violence exercée par une seule personne qui sème la terreur dans son entourage et d'autres cas où ce sont plusieurs personnes qui s'acharnent sur un même individu qui devient, en quelque sorte, le bouc émissaire. Dans certaines situations, ce sont des clans qui peuvent s'affronter. Aurousseau et Landry (1996) illustrent ces différentes configurations possibles en identifient quatre scénarios de violence organisationnelle : le duel (une personne contre une autre), la tyrannie (une contre plusieurs), la coalition (plusieurs contre une) et la fresque (affrontement de clans). Le harcèlement peut enfin s'exercer dans toutes sortes de directions : de la part d'un client d'une entreprise envers un employé ou, à l'inverse, de la part d'un employé envers un client. On peut relater des cas où le harcèlement se produit entre employés de même niveau, c'est-à-dire entre collègues ou entre supérieurs et employés : dans la hiérarchie, il peut aller de supérieurs envers les employés, mais aussi des employés envers les supérieurs.

3. CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

On trouvera dans cette section les diverses dispositions légales et réglementaires qui précisent l'obligation pour l'Université Laval de prendre les mesures nécessaires pour contrer toutes les formes de violence ou de harcèlement au travail.⁵

Le 19 décembre 2002, le législateur du Québec affirmait nettement sa volonté d'offrir un recours efficace et accessible permettant à tous les salariés, syndiqués ou non-syndiqués, de se prémunir contre le harcèlement psychologique au travail. Pour ce faire, il modifiait la Loi sur les normes du travail. L'entrée en vigueur des mesures sur le harcèlement psychologique a été fixée dans la loi en juin 2004, afin que les outils de prévention et de sensibilisation puissent précéder la mise en vigueur des mesures législatives. (Gouvernement du Québec, 2002).

Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives

Le harcèlement psychologique

81.18 Pour l'application de la présente loi, on entend par harcèlement psychologique une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

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

81.19 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.

81.20 Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Un salarié visé par une telle convention doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard.

En tout temps avant le délibéré, une demande conjointe des parties à une telle convention peut être présentée au ministre en vue de nommer une personne pour entreprendre une médiation.

Les dispositions visées au premier alinéa sont aussi réputées faire partie des conditions de travail de tout salarié nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) qui n'est pas régi par une convention collective. Le salarié doit exercer le recours en découlant devant la Commission de la fonction publique selon les règles de procédure établies conformément à cette loi. La Commission de la fonction publique exerce à cette fin les pouvoirs prévus aux articles 123.15 et 123.16 de la présente loi.

Le troisième alinéa s'applique également aux membres et dirigeants d'organismes.

Recours en cas de harcèlement psychologique

123.6. Le salarié qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique peut adresser, par écrit, une plainte à la Commission. Une telle plainte peut aussi être adressée, pour le compte d'un ou de plusieurs salariés qui y consentent par écrit, par un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés.

123.7 Toute plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les 90 jours de la dernière manifestation de cette conduite.

123.8 Sur réception d'une plainte, la Commission fait enquête avec diligence.

Les articles 103 à 110 s'appliquent à cette enquête, compte tenu des adaptations nécessaires.

123.9 En cas de refus de la Commission de donner suite à la plainte, le salarié ou, le cas échéant, l'organisme, sur consentement écrit du salarié, peut, dans les 30 jours de la décision rendue en application de l'article 107 ou,

⁵ Les soulignés sont de nous.

le cas échéant, de l'article 107.1, demander par écrit à la Commission de déférer sa plainte à la Commission des relations du travail.

123.10 La Commission peut en tout temps, au cours de l'enquête et avec l'accord des parties, demander au ministre de nommer une personne pour entreprendre avec elles une médiation. La Commission peut, sur demande du salarié, l'assister et le conseiller pendant la médiation.

123.11 Si le salarié est encore lié à l'employeur par un contrat de travail, il est réputé au travail pendant les séances de médiation.

123.12 À la fin de l'enquête, si aucun règlement n'intervient entre les parties concernées et si la Commission accepte de donner suite à la plainte, elle la défère sans délai à la Commission des relations du travail.

123.13 La Commission des normes du travail peut, dans une instance relative à la présente section, représenter un salarié devant la Commission des relations du travail.

123.14 Les dispositions du Code du travail (chapitre C-27) relatives à la Commission des relations du travail, à ses commissaires, à leurs décisions et à l'exercice de leur compétence, de même que l'article 100.12 de ce code s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à l'exception des articles 15 à 19.

123.15 Si la Commission des relations du travail juge que le salarié a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations prévues à l'article 81.19, elle peut rendre toute décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire, notamment :

1° ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié ;

2° ordonner à l'employeur de payer au salarié une indemnité jusqu'à un maximum équivalant au salaire perdu ;

3° ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement ;

4° ordonner à l'employeur de verser au salarié des dommages et intérêts punitifs et moraux ;

5° ordonner à l'employeur de verser au salarié une indemnité pour perte d'emploi ;

6° ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique requis par le salarié, pour une période raisonnable qu'elle détermine ;

7° ordonner la modification du dossier disciplinaire du salarié victime de harcèlement psychologique.

123.16 Les paragraphes 2°, 4° et 6° de l'article 123.15 ne s'appliquent pas pour une période au cours de laquelle le salarié est victime d'une lésion professionnelle, au sens de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (chapitre A-3.001), qui résulte du harcèlement psychologique.

Lorsque la Commission des relations du travail estime probable, en application de l'article 123.15, que le harcèlement psychologique ait entraîné chez le salarié une lésion professionnelle, elle réserve sa décision au regard des paragraphes 2°, 4° et 6°.

Cette obligation de l'employeur de prendre les moyens nécessaires pour préserver le droit de travailler dans un milieu de travail exempt de harcèlement n'est pas nouvelle. Les dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne et, plus particulièrement, les articles 4 et 46, ainsi que l'article 2087 du Code civil sont assez clairs à ce propos.

Charte des droits et libertés de la personne

1. Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à liberté de sa personne.
4. Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.
10. Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.
Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.
- 10.1 Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10.
16. Nul ne peut exercer de discrimination dans l'embauche, l'apprentissage, la durée de la période de probation, la formation professionnelle, la promotion, la mutation, le déplacement, la mise à pied, la suspension, le renvoi ou les conditions de travail d'une personne ainsi que dans l'établissement de catégories ou de classifications d'emploi.
46. Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.
En cas d'atteinte illicite et intentionnelle, le tribunal peut en outre condamner son auteur à des dommages exemplaires.

Code civil du Québec

2087. L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié.

Selon l'analyse de la jurisprudence faite par Lamy (1999), avocate reconnue en la matière, l'employeur ne peut se contenter d'avoir une conduite exemplaire et d'aider une victime une fois le mal accompli : il doit agir pour prévenir l'atteinte de ces droits et prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé, la sécurité et la dignité des salariés. Elle cite, à ce propos, l'interprétation de la professeure Bich⁶.

L'employeur a vraisemblablement ici une double obligation : non seulement doit-il s'abstenir d'attenter lui-même à la dignité du salarié mais il doit en outre faire en sorte que son entreprise, en général, soit un lieu où on respecte le salarié, ce qui implique naturellement une certaine responsabilité à l'égard des gestes ou des paroles des autres salariés. Le contrôle d'un employeur sur son entreprise et sur l'ensemble de ses salariés dicte cette conclusion. [...] L'article 2087 va probablement plus loin : dans la mesure où il oblige l'employeur à prendre les mesures appropriées en vue de protéger la dignité du salarié, il impose à celui-ci

⁶ Contrat de travail. Livre cinquième, titre deuxième, chapitre septième, articles 2085-2087 C.c.Q., La réforme du Code civil, Obligations et contrats normés.

une obligation préventive, dont les tribunaux se chargeront de préciser le contenu (p. 39).

En corollaire à son droit de gérance, l'employeur doit donc prendre les moyens nécessaires pour prévenir et redresser les situations non désirées en milieu de travail. Les exigences de cette obligation peuvent varier selon l'interprétation qu'on en fait, mais l'adoption de l'article 2087 du Code civil du Québec lève toute ambiguïté quant aux devoirs de l'employeur en la matière (Lamy, 2002). Selon la sentence de l'arbitre Me Bernard Lefebvre (Métallurgistes unis d'Amérique, section 7065 c. Radio Carillon taxi inc., DTE 99T-429), l'article 2087 du Code et l'article 46 de la Charte n'exigent pas que l'employeur maintienne un climat irréprochable, mais la règle demande de prendre des mesures promptes et efficaces. Il ne s'agit pas d'une obligation de résultats, mais plutôt de diligence. L'adoption et l'application d'une politique font écho à cette obligation.

Loi sur la santé et la sécurité du travail et Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles

En matière de santé et de sécurité au travail, l'article 9 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail reconnaît au travailleur « le droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique » et l'article 51 précise en outre que « L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. » La Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles (LATMP) permet à un travailleur de présenter une réclamation pour lésion professionnelle de nature psychologique et psychique. Pour que sa lésion soit reconnue comme lésion professionnelle, le travailleur doit préciser les faits et les circonstances permettant de faire la preuve que cette lésion résulte directement d'une situation de harcèlement au travail. Le harcèlement sera alors reconnu comme un accident du travail tel que défini par l'article 2 de la LATMP, c'est-à-dire « un événement imprévu et soudain attribuable à toute cause, survenant à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle ». En présence de facteurs personnels concomitants, Boivin (2001), adjointe au directeur de l'indemnisation et de la réadaptation à la Commission de la santé et de la Sécurité du travail, précise que le travailleur doit démontrer que ce sont avant tout des facteurs reliés à la violence au travail qui ont causé sa lésion. Dans le cas de violence plus insidieuse, il faudrait « établir de façon objective, la présence d'une série d'événements imprévus et soudains qui, par leur caractère répétitif sur une période de temps pouvant être assez longue, peuvent constituer, dans leur ensemble, une situation suffisamment traumatisante pour causer une lésion psychique » (p. 38). Dans le cas où les dommages sont ou auraient pu être couverts par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la personne ne peut intenter une action en responsabilité civile contre son employeur ou contre un autre employé qui aurait été en faute (article 438). Lippel (2001) rappelle que cette interdiction de poursuite en dommages s'étend aux recours basés sur la Charte des droits. Ce qui fait que l'auteur du harcèlement peut se sortir de la situation sans subir aucune sanction pour son geste.

Politiques et règlements de l'Université

À l'Université Laval, outre le Règlement sur le harcèlement sexuel, certaines politiques et règlements contiennent des dispositions qui vont dans le sens des responsabilités précédemment

énoncées. La Politique de gestion des ressources humaines, et plus particulièrement l'article 2.1, met en avant le respect des personnes comme valeur de la gestion des ressources humaines et précise que « Respecter les personnes, c'est aussi leur offrir un environnement de travail sain, sécuritaire et exempt de tout comportement de nature à porter atteinte à leur intégrité par une quelconque forme de harcèlement ou de violence physique, verbale ou psychologique ». L'article 4 de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants leur reconnaît le droit à un environnement de qualité; ce droit étant défini de manière non limitative, on peut comprendre qu'il inclut le droit à des rapports exempts de harcèlement. La Politique sur la santé et sécurité du travail est moins engageante : on y utilise la notion de qualité de vie, mais l'engagement de l'Université se restreint au maintien d'un milieu de vie sécuritaire et à l'élimination des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique.

Politique de gestion des ressources humaines

Politique adoptée par le Conseil d'administration à sa séance du 20 novembre 1996 .

2.1 Le respect des personnes

Les personnes sont les ressources les plus précieuses de l'Université. En toutes circonstances, dans les moments les plus exigeants comme dans les litiges les plus pénibles, chaque personne doit pouvoir ressentir cette déclaration comme vraie et comme la concernant personnellement. Et cela, indépendamment de son corps d'emploi ou de sa catégorie professionnelle.

À cette fin, les relations humaines doivent être empreintes de respect. Respect de l'autre dans une relation interpersonnelle, quel que soit son niveau hiérarchique ou son corps d'emploi, et respect des autres pris collectivement comme groupe ou comme entité à travers nos cloisonnements administratifs.

Respecter les personnes, c'est aussi leur offrir un environnement de travail sain, sécuritaire et exempt de tout comportement de nature à porter atteinte à leur intégrité par une quelconque forme de harcèlement ou de violence physique, verbale ou psychologique.

Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes

Préambule

Les droits des étudiants et des étudiantes énoncés dans cette Déclaration découlent de la qualité de membres de l'Université reconnue à tous les étudiants et à toutes les étudiantes par la Charte et les statuts de l'Université et font obligation à l'Université de s'assurer que tous les règlements et politiques les concernant respectent ces droits.

4.0 Le droit à un environnement de qualité

Les étudiants et les étudiantes ont droit à un environnement de qualité dans la poursuite de leur formation universitaire.

En conséquence et de façon non limitative :

- 4.1 les étudiants et les étudiantes ont droit, dans leurs relations avec les membres de la communauté universitaire, à des rapports exempts de harcèlement sexuel;
- 4.2 les étudiants et les étudiantes ont droit, dans leurs relations avec les membres de la communauté universitaire, à des rapports exempts de pressions visant à obtenir des faveurs en retour de services auxquels ils ont droit;
- 4.3 les étudiants et les étudiantes ont droit à des conditions normales d'hygiène et de sécurité dans la poursuite de leurs activités universitaires.

Nonobstant les dispositions [de cette Déclaration], toute matière concernant le harcèlement sexuel relève exclusivement du Règlement sur le harcèlement sexuel.

Politique sur la santé et la sécurité du travail

Texte adopté par le Conseil d'administration de l'Université Laval, 19 avril 2000 (CA-2000-40)

Préambule

L'Université Laval est consciente de ses responsabilités quant au maintien d'un milieu de vie de qualité pour l'ensemble des membres de la communauté. Pour remplir efficacement sa mission, l'Université compte principalement sur la compétence et sur le savoir-faire de ses ressources humaines, groupant près de 5 000 personnes occupant différentes fonctions.

Afin d'assurer un milieu de vie de qualité à son personnel et à l'ensemble des personnes qui y travaillent ou y étudient, l'Université Laval énonce dans la présente politique ses intentions quant à l'élimination à la source, si possible, des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique de son personnel.

Ce faisant, et dans la mesure où les étudiants et étudiantes poursuivent leurs activités de formation dans le même environnement, cette politique constitue aussi l'un des moyens de prévention privilégiés pour créer un milieu sécuritaire pour tous.

Articles dans les contrats de travail

Il faut enfin souligner qu'au moins une convention collective comporte une clause explicite reconnaissant le droit d'exercer son travail dans un milieu où la santé, l'intégrité et la **dignité** sont protégés. Il s'agit la convention signée par le Syndicat des professeurs et professeures de l'Université Laval qui affirme le droit d'exercer ses fonctions universitaires à l'abri de toute forme de harcèlement. Les autres conventions consultées se limitent au respect des normes de santé, de sécurité et d'intégrité physique des personnes (conformément la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*) ainsi qu'à l'interdiction du harcèlement discriminatoire et sexuel (conformément à la Charte des droits et libertés de la personne).

Convention avec le Syndicat des professeures et professeurs

1.3.04 L'Employeur applique la convention sans discrimination au sens de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. La professeure ou le professeur a le droit d'exercer ses fonctions universitaires à l'abri de toute forme de harcèlement.

1.3.06 La professeure ou le professeur a le droit de travailler dans des conditions qui respectent les normes de sécurité et d'hygiène adoptées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Exemples d'articles inclus dans les autres conventions

L'Employeur par ses représentants et le Syndicat par ses membres, conviennent de n'exercer ni menace, ni contrainte, ni discrimination, ni harcèlement à l'endroit de l'un des représentants de l'Employeur ou des membres du Syndicat à cause de sa race, de son sexe, de sa nationalité, de sa langue, de ses handicaps physiques, de ses opinions ou actions politiques, religieuses ou syndicales, de son lien de parenté, de son statut social ainsi que de son orientation sexuelle, le tout conformément à leurs obligations contractées par la loi et la convention.

En matière de harcèlement sexuel, toute plainte est traitée et sanctionnée suivant les dispositions du Règlement sur le harcèlement sexuel malgré le paragraphe 13.01 de la convention collective.

L'Employeur et le Syndicat collaborent au maintien des meilleures conditions possibles de sécurité et d'hygiène au travail dans le but de prévenir les maladies reliées au travail et les accidents du travail.

L'Employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique des personnes salariées en conformité avec les dispositions de la Loi et des règlements applicables à l'Université.

Rôles et obligations des syndicats

Les syndicats sont les porte-parole exclusifs des salariés et ont l'obligation de les représenter équitablement.

Pourtant, ils ne sont pas tenus d'accepter de défendre un individu lorsque cette défense va à l'encontre de ses orientations générales et des intérêts collectifs. À ce propos, Lamy et Roy (2002) précisent que les syndicats qui s'engagent dans la lutte contre le harcèlement ne peuvent mener des actions crédibles en cette matière et, au même moment, contester systématiquement les sanctions prises par l'employeur contre ses membres ayant adopté une conduite harcelante.

La loi accorde au syndicat une importante discrétion sur la manière dont il doit se décharger de son devoir de représentation. Les tribunaux reconnaissent que le syndicat peut faire des choix politiques, et celui de pratiquer la tolérance zéro à l'endroit de la violence psychologique au travail en est un. Ne représenter les personnes fautives que pour assurer la raisonnable de la sanction en est un autre que les tribunaux ont également validé.

Toutefois, Lamy et Roy (2002) ajoutent que le refus d'un syndicat de représenter un membre doit s'appuyer sur des motifs justifiés et cette décision doit être fondée sur une enquête approfondie.

S'il est vrai qu'un salarié ne bénéficie pas automatiquement du droit de voir son grief déféré à l'arbitrage, il n'en demeure pas moins qu'un syndicat ne peut, sans justification sérieuse, décider de ne pas contester une mesure disciplinaire imposée par l'employeur.

En ce sens, l'enquête menée par un comité d'enquête dans le cadre d'une politique ou d'un règlement sur le harcèlement peut alléger la tâche d'un syndicat, voire le dispenser de mener une enquête complète parallèle, **mais seulement si certaines conditions sont respectées**. Elle doit être menée par des personnes ayant des compétences en matière juridique et répondre aux exigences reconnues en ce domaine. En dernier ressort, le syndicat (via son comité des griefs ou son conseil syndical) conserve toujours le droit d'aller en arbitrage et c'est lui qui prend la décision de déférer ou non une réclamation à l'arbitrage. Afin de permettre au syndicat de prendre une décision éclairée, de reconnaître la rigueur de son travail et ses conclusions, le comité d'enquête doit donc lui remettre un rapport complet et détaillé.

La participation à un comité bipartite d'entreprise sur la violence ou le harcèlement exige aussi quelques commentaires. Ce comité peut être prévu dans la convention collective ou dans une politique de l'employeur et, dans certains cas, les personnes qui y participent du côté syndical sont désignées par le syndicat.

Les décisions prises par ce comité et la position prise par la personne représentant le syndicat ne lient pas le syndicat. [...] Chaque fois que l'enquête est conduite par un comité distinct de l'instance habituelle, le syndicat ne peut accepter comme définitives et bien fondées les conclusions retenues par ce tiers. Il doit avoir accès aux renseignements colligés par le comité d'enquête Il ne peut se contenter de renseignements généraux ni de renseignements anonymes, même pour assurer la confidentialité. (Lamy et Roy, 2002)

4. AXES D'INTERVENTION

L'action de l'Université en matière de harcèlement doit se fonder sur trois axes d'intervention :

- la prévention et la résolution hâtive des problèmes;
- l'accueil et le traitement des plaintes;
- l'application de mesures correctives ou punitives.

La prévention, la formation et la résolution hâtive des problèmes

L'adoption d'un règlement et sa diffusion ont une portée préventive et éducative non négligeable. Assorties de mécanismes reconnus et crédibles d'accueil et de traitement des plaintes, elles permettent à l'Université d'affirmer, de manière résolue et non équivoque, sa volonté de ne plus tolérer le harcèlement ou la violence sous quelque forme que ce soit et de soutenir les personnes qui en sont victimes.

Les activités d'information et de sensibilisation accompagnant l'adoption d'un tel règlement devront permettre à toute la communauté de reconnaître et de mettre au jour les conduites jugées répréhensibles, d'en discuter les effets et de réduire ainsi les risques qu'elles ne surviennent. Elles permettront aux personnes qui vivent du harcèlement ou qui en sont témoins d'en parler, de reconnaître ce qui leur arrive et de dénoncer l'inadmissible. Cette dimension de l'intervention est importante parce que les formes plus insidieuses du harcèlement psychologique sont des réalités qui commencent à peine à être reconnues, étudiées et nommées par les intervenants et dans la population. Les personnes qui le subissent se sentent souvent gênées de parler de ce qu'elles vivent, coupables de ne pas savoir se défendre, isolées ou trop troublées pour comprendre ce qui leur arrive. Plusieurs doutent de leur perception de la réalité ou de la justesse de leur réaction. Les témoins, de leur côté, craignent fréquemment de parler.

Les problèmes et conflits qui dégènèrent sans que personne n'intervienne pour les désamorcer ont tendance à s'envenimer en laissant les personnes en cause s'enliser dans des situations de plus en plus pénibles et complexes. L'indifférence, le silence et le laisser-faire en ce domaine sont des conduites qui isolent les victimes, qui banalisent l'injustice et qui permettent que l'inadmissible perdure. Dans la mesure de leurs moyens et de leurs capacités, tous les membres de la communauté universitaire ont donc la responsabilité de réagir face aux conduites harcelantes qu'ils subissent ou dont ils sont témoins. De la même manière qu'on est tenu d'apporter secours à une personne blessée ou en danger, on doit réagir face au harcèlement.

Si les mesures nécessaires doivent être prises pour informer et sensibiliser la communauté universitaire dans son ensemble, une attention particulière doit être portée au soutien et à la formation des personnes en situation d'autorité pédagogique ou administrative qui sont plus directement interpellées par l'application du règlement. En plus d'adopter une attitude exemplaire et de collaborer à la promotion de la formation destinée à prévenir le harcèlement, ces personnes se doivent d'intervenir dès qu'elles ont connaissance d'une conduite pouvant être considérée harcelante, et ce, qu'une plainte ait été déposée ou non. Elles sont tenues d'agir avec diligence, discrétion, justice et respect. En ce sens, le règlement doit leur permettre de se former pour intervenir dans la résolution de conflits, pour repérer différents facteurs organisationnels qui peuvent favoriser une détérioration du climat de travail et pour agir sur ces facteurs.

L'accueil et le traitement des plaintes

Comme toutes les politiques et règlements consultés en matière de harcèlement, le règlement de l'Université Laval doit se fonder sur deux processus complémentaires de traitement des plaintes : un processus informel et confidentiel de conciliation et un processus formel d'enquête. Dans la grande majorité des cas, il s'avère que les situations de harcèlement se règlent par la conciliation et qu'une minorité de personnes souhaitent l'enquête.

Pour être utiles et crédibles, les processus de conciliation et d'enquête doivent respecter les règles généralement admises en ce domaine et, notamment, un ensemble de principes énoncés dans le règlement.

Les conseillers et enquêteurs ont une obligation de compétence. Il s'agit de compétences éducatives, psychologiques et sociales dans le cas des conseillers et de compétences juridiques dans le cas du président des comités d'enquête et des membres du comité d'enquête (enquêteurs).

Pour permettre au processus de conciliation de donner ses fruits et assurer la rigueur requise dans le travail d'enquête, des mesures doivent être prises pour que les renseignements obtenus lors du processus de conciliation restent strictement confidentiels et pour qu'ils ne puissent servir si la plainte est référée au processus d'enquête⁷. En ce sens, une personne ne peut participer au processus d'enquête, si elle a joué un rôle dans le processus de conciliation.

- Le directeur du Centre, assisté au besoin de conseillers, dirige le processus informel de conciliation.
- Le président des comités d'enquête (ou son substitut), assisté obligatoirement d'enquêteurs, dirige le processus formel d'enquête.

Toute allégation de harcèlement est grave. Toute plainte formulée doit donc être accueillie et traitée avec respect, équité et diligence. On doit toutefois prendre des dispositions pour limiter les fausses allégations, notamment :

- en permettant aux instances responsables de refuser de traiter une plainte manifestement futile, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- en informant la partie plaignante qu'une plainte formulée avec l'intention d'induire en erreur ou fondée sur une fausse déclaration est considérée comme du harcèlement et peut être traitée comme telle.

De la même manière que les membres syndiqués peuvent, pour des raisons valables **et** avec l'accord de leur syndicat, faire appel des décisions du comité d'enquête par voie de grief, les personnes non syndiquées, notamment les étudiants et les usagers, peuvent demander de faire appel de ces décisions. Dans ce dernier cas, une autorisation écrite et motivée d'interjeter appel est présentée à une instance indépendante (par exemple, l'Ombudsman) qui détermine si l'appel est recevable à la lumière des circonstances entourant l'affaire. Si l'autorisation est accordée, un nouveau comité d'enquête, constitué du substitut du président des comités d'enquête et d'enquêteurs différents, réentend la cause.

⁷ Cette disposition aura effet de faire cesser une pratique prévue au Règlement actuel sur le harcèlement sexuel, soit celle qui donnait le droit au président des comités d'enquête de s'adresser au directeur du Centre afin d'obtenir un complément d'information jugé utile à la poursuite d'une enquête.

L'application de mesures correctives ou disciplinaires

La prohibition du harcèlement implique une réaction de la part des autorités compétentes lorsqu'une situation de harcèlement est portée à leur attention, mais aussi l'application de mesures correctives, lorsqu'une situation doit être redressée, ou disciplinaires, lorsqu'une personne est reconnue fautive. En plus de sa fonction punitive, la sanction a plusieurs fonctions : elle lance un message crédible qui dit que les victimes ont le droit de porter plainte et d'obtenir justice; elle indique à tous et à toutes que le harcèlement est grave et qu'il mérite une attention sérieuse; elle dissuade les harceleurs potentiels. La sévérité des sanctions appliquées varie en fonction de différents facteurs : gravité de la faute, antécédents de la personne reconnue fautive, nombre d'incidents dans lequel elle a été impliquée, nombre d'avertissements qu'elle a reçus, etc. Elle se module selon les normes du droit disciplinaire du travail ou du milieu de l'éducation.

Des mesures correctives ou disciplinaires peuvent être prises, même en l'absence de dépôt d'une plainte, si la personne mise en cause reconnaît sa faute. Le directeur du Centre transmet ses recommandations aux instances décisionnelles concernées⁸ et assure le suivi des décisions.

Le rapport du comité d'enquête peut proposer l'imposition de mesures correctives ou disciplinaires. Il s'agit, ici encore, de recommandations puisque le comité d'enquête n'a pas de pouvoir de sanctionner lui-même la personne reconnue fautive. Ses recommandations sont transmises aux instances décisionnelles concernées.

Le processus d'enquête ne se justifie que par l'établissement d'une solide culture de partenariat entre les syndicats et l'employeur et par leur engagement moral à respecter les recommandations des comités d'enquête, à moins de circonstances exceptionnelles. Si le travail et les recommandations des comités d'enquête devaient être systématiquement contestés par l'employeur ou les syndicats, on pourrait en remettre en cause la pertinence.

⁸ Il s'agit du vice-rectorat aux ressources humaines, dans les situations concernant des employés de l'Université, du vice-rectorat aux affaires académiques et étudiantes dans les situations concernant des étudiants et du vice-rectorat à l'administration dans les situations concernant des usagers de l'Université.

5. LES RESSOURCES

Un Centre d'intervention en matière de harcèlement⁹

La mise en œuvre du règlement suppose la création d'un Centre d'intervention en matière de harcèlement (en remplacement du Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel existant).

Les activités du Centre doivent s'exercer de manière indépendante et impartiale. La direction du Centre relève directement du Conseil d'administration et non des instances exécutives, facultaires ou départementales.

Les pages qui suivent présentent la composition du centre, son mandat général et les mandats des diverses personnes qui en font partie. On trouve deux schémas à la fin de la section : le premier, (page 37) présente l'organigramme du Centre et le second (page 37) illustre les processus de traitement des plaintes.

Le Centre d'intervention est composé :

- du **directeur** du Centre d'intervention;
- d'un **président des comités d'enquête** et d'un **substitut**;
- d'un **comité d'intervention formé de six membres** : le directeur du Centre, le président des comités d'enquête, une personne nommée par la Direction des ressources humaines et trois personnes nommées par le RASUL;
- d'une **banque de personnes-ressources** pouvant jouer un rôle-conseil ou un rôle d'enquête.

Le Centre a pour mandat :

- de voir à l'application du règlement;
- d'organiser les activités requises en matière d'information, de prévention et de formation;
- d'assurer la bonne marche et le suivi des processus formels et informels de traitement des plaintes prévus dans le règlement;
- de recommander aux instances décisionnelles concernées toute mesure ponctuelle appropriée contre le harcèlement;
- de faire rapport annuellement au Conseil d'administration et à la communauté universitaire.

Le directeur du Centre d'intervention

Il a pour mandat :

- de voir à l'administration courante et au fonctionnement du Centre en cohérence avec le règlement;
- de participer au recrutement et à la sélection du président du comité d'enquête et de son substitut;
- de s'assurer de la collaboration du président des comités d'enquête pour toute intervention requérant des compétences juridiques;

⁹ Les listes des responsabilités énumérées dans les mandats ne sont pas nécessairement exhaustives. Elles visent plutôt à présenter une image globale de l'articulation des rôles et responsabilités.

- de constituer et de présider le comité d'intervention;
- de constituer et de maintenir la banque de personne-ressources pouvant jouer un rôle-conseil ou un rôle d'enquête en s'assurant que ces personnes aient les qualités de base recherchées;
- de tenir à jour l'information concernant le harcèlement;
- de voir à la formation et à la mise à jour des connaissances et des compétences des membres du Centre;
- d'organiser les activités de prévention, de sensibilisation, d'information et de formation à l'intention des membres de la communauté universitaire et de certaines populations ciblées, notamment les gestionnaires et les personnes-ressources de services universitaires directement concernés par la question du harcèlement;
- d'accueillir, d'informer et d'aider les personnes qui désirent des renseignements;
- d'éclairer les personnes qui croient être victimes de harcèlement sur les manières possibles de traiter leur situation ou de résoudre un conflit;
- de rédiger diverses règles de régie interne;
- de considérer, le cas échéant, les motifs qui pourraient faire que le Centre refuse de traiter une plainte (plainte se situant hors du champ d'application du règlement, futile, vexatoire, etc.);
- d'engager et de diriger des processus de conciliation, incluant des processus de médiation structurée lorsque les circonstances s'y prêtent / et de voir à se faire remplacer dans ces fonctions en cas de non-disponibilité ou de conflit d'intérêt;
- de référer certaines plaintes au président des comités d'enquête ou à une autre instance;
- d'assurer le suivi des décisions résultant des processus formels ou informels de traitement des plaintes;
- d'assurer la conservation des dossiers de plaintes et la confidentialité dans le traitement des renseignements;
- de faire les liens requis avec différentes instances ou services de l'Université;
- de faire appel à l'intervention du Service de sécurité et de prévention et des instances décisionnelles concernées lorsque la sécurité de personnes est menacée ou risque de l'être;
- de recommander aux instances décisionnelles concernées toute mesure ponctuelle appropriée contre le harcèlement, notamment des mesures destinées à porter assistance à une victime, à faire cesser certaines pratiques harcelantes ou à corriger rapidement certaines situations propices au harcèlement;
- de produire les rapports annuels publics contenant les interventions du Centre, des statistiques sur les plaintes reçues, des recommandations relatives au règlement.

Le directeur du Centre doit pouvoir faire preuve d'impartialité, avoir un bon sens de l'écoute, une expérience et des aptitudes reconnues en relation d'aide, en résolution de conflit, en médiation et en intervention éducative et une connaissance approfondie de la problématique du harcèlement en milieu de travail ou d'études à partir d'une perspective éducative, psychologique et sociale.

À compétence égale et de préférence, il s'agira d'une femme compte tenu des responsabilités de cette personne en matière de harcèlement sexuel. Elle peut être déjà membre de la communauté universitaire ou venir de l'extérieur. Son mandat est de trois ans, renouvelable. Elle est à temps plein.

Cette personne est nommée par le Conseil d'administration de l'Université, sur recommandation d'un comité de sélection présidé par le directeur du service des ressources humaines. Le comité de sélection est formé de personnes expertes en la matière et reconnues pour connaître la problématique du harcèlement en milieu de travail ou d'études à partir d'une perspective

éducative, psychologique et sociale. Les noms de ces personnes sont connus des syndicats, des associations professionnelles et des associations étudiantes et leur participation comme membres du comité de sélection ne doit pas être contestée par ces instances.

Le comité d'intervention

Il a pour mandat :

- de soutenir la direction du Centre dans le respect et l'application du présent règlement;
- de formuler des orientations et des recommandations devant assurer la qualité, la cohérence et le développement de l'intervention du Centre en matière d'information, de prévention, de formation et de traitement des plaintes;
- de participer à l'organisation et au déroulement d'activités de prévention, de sensibilisation, d'information et de formation à l'intention des membres de la communauté universitaire et de certaines populations ciblées, notamment les gestionnaires et les personnes-ressources de services universitaires directement concernés par la question du harcèlement;
- de participer à la constitution de la banque des personnes-ressources pouvant jouer un rôle-conseil ou un rôle d'enquête;
- de participer à la formulation de recommandations au Conseil d'administration en matière de harcèlement;
- de recevoir le rapport annuel du directeur du centre et de lui annexer, le cas échéant, toute observation qu'il juge nécessaire sur son contenu.

Ce comité est formé de six membres :

- le directeur du Centre;
- le président des comités d'enquête;
- une personne déléguée par la Direction des ressources humaines;
- trois personnes déléguées par le Regroupement des associations et syndicats de l'Université Laval (RASUL).

Les personnes déléguées sur ce comité sont reconnues pour leur crédibilité dans leur milieu ainsi que pour leur intérêt et leur connaissance de la problématique du harcèlement en milieu de travail ou d'études. Elles peuvent, à l'occasion, agir à titre de conseillers ou d'enquêteurs.

Le président de comités d'enquête ou son substitut

Il a pour mandat :

- de conseiller et soutenir le directeur du Centre dans toutes les activités requérant des compétences juridiques;
- de procéder à la formation d'un comité d'enquête, dès qu'une plainte lui est référée;
- de s'assurer que les enquêteurs ont les compétences requises et de voir à ce qu'ils aient la formation spécifique nécessaire à l'exercice de leur rôle d'enquêteur;
- de convoquer le comité d'enquête, les parties concernées ainsi que toute personne qu'il lui semble opportun d'entendre;
- d'établir, avec son comité, les règles de procédure;
- d'entendre et de présider les auditions en faisant respecter les règles d'usage en ce domaine, en assurant le huis-clos;
- de rédiger un rapport d'enquête détaillé contenant les éléments de preuve ayant été colligés, les conclusions sur les faits, la décision motivée à savoir s'il y a eu ou non infraction au règlement, la recommandation de mesures disciplinaires ou de mesures préventives ou

correctives à prendre, les documents qui expriment la dissidence d'un enquêteur, le cas échéant;

- de transmettre ce rapport à la direction du Centre, aux vice-recteurs et aux syndicats concernés, le cas échéant.

Le président des comités d'enquête et son substitut doivent pouvoir faire preuve d'impartialité, avoir une formation en droit ou connaître le fonctionnement des tribunaux, connaître la question du harcèlement et avoir également une certaine connaissance du milieu universitaire.

Ils peuvent être membres de la communauté universitaire ou venir de l'extérieur. Leur mandat est de trois ans, renouvelable.

Le président des comités d'enquête et son substitut sont nommés par le Conseil d'administration de l'Université, sur recommandation d'un comité de sélection présidé par le directeur du service des ressources humaines. Le comité de sélection est formé du directeur du Centre et de personnes expertes en la matière et reconnues pour connaître la problématique du harcèlement en milieu de travail ou d'études à partir d'une perspective juridique. Les noms de ces personnes sont connus des syndicats, des associations professionnelles et des associations étudiantes et leur participation comme membre du comité de sélection ne doit pas être contestée par ces instances.

La banque des personnes-ressources

Cette banque comprend :

- des personnes qui peuvent exercer un rôle-conseil, les conseillers à la communauté et aux personnes;
- des personnes qui peuvent exercer un rôle d'enquête, les enquêteurs.

Elle doit contenir un nombre suffisant de personnes (environ une quinzaine) afin de répondre aux besoins en matière d'information, de conciliation (procédure informelle) et d'enquête (procédure formelle), mais aussi afin de représenter les diverses catégories de personnes évoluant à l'Université.

Les personnes faisant partie de la banque sont recommandées par les principaux syndicats, les associations professionnelles et les associations étudiantes de l'Université. Elles sont nommées par le directeur du Centre.

Une même personne peut être recommandée pour jouer à la fois un rôle conseil et un rôle d'enquête. Elle ne pourra pourtant pas exercer ces deux rôles pour une même plainte.

• Les conseillers à la communauté et aux personnes

Les noms et le mandat des conseillers sont portés à la connaissance de la communauté universitaire.

Leur mandat est :

- de participer à des activités d'information et de sensibilisation;
- d'informer et conseiller toute personne ou groupe de personnes qui les consultent;
- de soutenir directement des personnes qui portent plainte ou qui sont mises en cause dans des processus spécifiques de conciliation (et de continuer d'apporter leur soutien dans des processus formels d'enquête, mais ce, dans le respect de la confidentialité et non à titre d'enquêteurs).

Il est souhaitable que les conseillers aient une expérience ou des compétences en éducation ou en relations humaines. Parmi les principales qualités requises de ces personnes, notons des habiletés de communication dans une perspective d'éducation communautaire, une disponibilité aux autres, un sens de l'écoute et des habiletés en relation d'aide.

• **Les enquêteurs**

Leur mandat est :

- d'être disponibles pour assignation à une enquête;
- de participer à l'établissement des règles de procédure;
- d'assister à toute séance d'enquête tenue par le comité, et ce, du début à la fin du processus d'enquête;
- d'entendre tous les témoignages et de prendre connaissance de tous les éléments de preuve qui sont présentés lors de l'enquête;
- d'assurer, de concert avec le président, la production du rapport d'enquête;
- d'exprimer leur dissidence par écrit, le cas échéant.

Un comité d'enquête est formé lorsqu'une plainte formelle est déposée. C'est à ce moment que les enquêteurs devant siéger sur le comité d'enquête sont désignés par le président et conviés à entendre une cause. Un comité d'enquête est formé d'au moins trois personnes et d'au plus cinq personnes incluant le président du comité. Les enquêteurs assignés à une enquête doivent normalement faire partie, en nombre égal, des catégories respectives de la partie plaignante et de la partie mise en cause dans ladite enquête. Par exemple, si un étudiant gradué dépose une plainte contre un professeur, le comité doit être formé, en plus du président, d'un ou deux enquêteurs venant de l'Association des étudiantes et des étudiants de Laval inscrits aux études supérieures (AELIÉS) et d'un nombre égal d'enquêteurs venant du Syndicat des professeures et professeurs de l'Université Laval (SPUL).

Il est souhaitable que les enquêteurs aient une expérience ou des compétences en matière juridique. Ils doivent être reconnus pour leur capacité à exercer leur rôle avec impartialité. Ils doivent nécessairement avoir reçu une formation à leur rôle avant de siéger sur un comité d'enquête.

Autres ressources

Outre le Centre d'intervention en matière de harcèlement, appelé à jouer un rôle central dans l'application du présent règlement, d'autres services universitaires sont directement interpellés. Parmi ceux-ci, notons le Service de sécurité et de prévention, le Programme d'aide au personnel et le Centre d'orientation et de consultation psychologique.

Service de sécurité et de prévention

Le Service de sécurité et de prévention (SSP) a le mandat d'assurer la sécurité des personnes et la protection des biens à l'Université. En plus d'exercer, par tous les moyens qu'il juge nécessaire, une surveillance active, il prend en charge les enquêtes reliées à l'application des lois et règlements internes et assure, en collaboration avec les corps de police impliqués, la détection et la répression du crime ainsi que la recherche des coupables. Selon les formes de harcèlement en cause, les personnes qui sentent leur sécurité menacée peuvent donc, en tout temps, faire appel au Service de Sécurité et de prévention. Elles peuvent le faire de leur propre chef, en passant par l'intermédiaire d'une personne en autorité ou encore en passant par le Centre d'intervention en matière de harcèlement. Depuis le 1^{er} juin 1997, le Service de sécurité et de prévention est intervenu à 595 reprises pour mettre fin à certaines conduites violentes ou harcelantes ou pour offrir une présence rassurante à des personnes qui le demandaient. Les cibles de cette violence étaient des membres du personnel dans 191 cas¹⁰ et des étudiantes dans 404 cas¹¹. 57 % de ces cas étaient des femmes et 43 % étaient des hommes. Les statistiques du SSP indiquent que son intervention est requise lorsque la violence ou le harcèlement se manifestent par : des agressions physiques (bagarres, coups, bousculades, projection d'objets), des menaces directes ou indirectes d'agression, des atteintes à la propriété (à un poste de travail ou aux effets personnels), des agressions verbales (injures, cris), des gestes ou propos faisant craindre la violence (envahissement de la vie privée par des coups de téléphone, le courrier ou par le fait de suivre quelqu'un), du harcèlement sexuel, des gestes ou propos qui visent à humilier, à ridiculiser ou à dégrader quelqu'un, etc. La compétence du SSP est reconnue et appréciée en ces domaines. Il faut continuer d'y avoir recours.

Programme d'aide au personnel

Le Programme d'aide au personnel (PAP) de l'Université offre des services de counseling aux personnes qui vivent divers problèmes liés à leur vie personnelle et à leur vie au travail. En 2000-2001, 252 personnes ont consulté le PAP et 375 motifs de consultation ont été enregistrés, une personne pouvant consulter pour plus d'un motif. Bien que les statistiques disponibles ne contiennent pas la catégorie de motif qui permettrait de comptabiliser les cas de demandes d'aide liées à du harcèlement (autre que sexuel), certaines catégories existantes peuvent abriter ces cas. L'examen des données révèle que près de 30 % des motifs de consultation étaient liés au travail, soit 109 motifs sur 375. Comme on le constate en examinant le tableau qui suit, 49% de ces

¹⁰ Ce chiffre inclut 47 situations où les cibles étaient des membres du services de sécurité et de prévention, des portiers ou des membres du service d'ordre .

¹¹ Ce chiffre inclut 230 situations où les cibles étaient des personnes demeurant dans les résidences.

motifs de consultation concernent les conflits en milieu de travail, 19 % concernent des problèmes divers (démotivation, surcharge, difficultés d'adaptation) et 12 % concernent l'épuisement professionnel. Viennent ensuite les difficultés liées à des réorganisations de travail (réaffectations, etc.) (7 %) les demandes de conseil à la gestion (7 %) puis, enfin, les problèmes liés à des situations de harcèlement sexuel (3 %) et des demandes liées la prise de retraite (indécision, besoin de se préparer, etc.) (3 %).

Ventilation des motifs de consultation liés au travail par ordre de fréquence

	N	%
1/ Conflits	53	49%
2/ Autres difficultés (démotivation, surcharge de travail, difficultés d'adaptation)	21	19%
3/ Épuisement professionnel	13	12%
4/ Réorganisation du travail (réaffectations, etc.)	8	7%
5/ Conseil à la gestion	8	7%
6/ Harcèlement sexuel	3	3%
7/ Demandes liées à la prise de retraite	3	3%
Total des motifs liés au travail	109	100%

Bien qu'on ne puisse pas parler de harcèlement dans toutes les situations conflictuelles (motif #1), ni dans toutes les situations d'épuisement (motif #3), les intervenantes du PAP considèrent que ces motifs de consultation couvrent fréquemment des situations de harcèlement ou pouvant s'en rapprocher.

En étant référées par le Centre d'intervention en matière de harcèlement, les personnes aux prises avec des situations de harcèlement (victimes, personnes mises en cause et autres personnes impliquées) devront pouvoir obtenir tout le soutien psychologique dont elles ont besoin de la part du PAP, et ce, dans la plus grande confidentialité. Les limites de temps de consultation accordé à l'ensemble du personnel devront être ajustées à chaque situation particulière. Dans la mesure où elles peuvent respecter leur obligation à la confidentialité, les psychologues du programme d'aide au personnel sont aussi d'excellentes ressources pour offrir ou participer à diverses activités de sensibilisation et de formation des membres de la communauté universitaire en matière de harcèlement.

Centre d'orientation et de consultation psychologique de l'Université Laval

Le Centre d'orientation et de consultation psychologique de l'Université Laval a comme mandat d'offrir une assistance directe et indirecte au développement normal de l'étudiant dans le cheminement qu'il est venu faire à l'Université et dans les crises qui surgissent dans ce processus, en collaboration avec les autres composantes de l'Université. Le Centre ne dispose pas de statistiques spécifiques permettant de rendre compte du nombre de personnes qui consultent en raison de problèmes liés à des situations de harcèlement, puisque celles-ci sont classées dans d'autres catégories statistiques : leur demande d'aide se trouvent en effet parmi l'ensemble des demandes formulées par des personnes qui éprouvent des troubles d'adaptation, qui vivent des

difficultés dites situationnelles ou des périodes de crise ou qui ont besoin de parler à quelqu'un afin de clarifier une situation confuse ou trouble.

À l'instar du Programme d'aide pour le personnel de l'Université, le Centre d'orientation et de consultation psychologique devra offrir un soutien psychologique direct ou indirect aux étudiantes et étudiants qui sont aux prises avec des situations de harcèlement. Il dispose aussi de la compétence requise pour offrir ou participer à diverses activités de sensibilisation et de formation destinées à la communauté étudiante en matière de harcèlement.

D'autres services et instances de l'Université contribuent à l'atteinte des objectifs du règlement, notamment, le Service des ressources humaines via ses activités de formation et le Comité permanent sur la santé psychologique au travail. Des arrimages devront être faits entre leurs activités et celles du Centre d'intervention en matière de harcèlement.

6. QUELQUES ARTICLES DEVANT SE TROUVER DANS LE RÈGLEMENT

Préambule

L'Université Laval s'engage à prendre les moyens appropriés pour favoriser un milieu de travail et d'études qui protège la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique des personnes, ainsi que le respect de leur dignité.

Toute forme de harcèlement à l'égard des personnes visées par le Règlement est inacceptable, formellement prohibée et sera sanctionnée par les mesures correctives appropriées.

Objectifs du Règlement

Le Règlement vise à favoriser un milieu de travail et d'études respectueux de tous et dans lequel aucune forme de harcèlement ne sera tolérée.

Il vise, plus spécifiquement à :

- prévenir les situations ou les conduites susceptibles de générer de la violence, par l'information, la sensibilisation et la formation;
- assurer à toute personne le droit d'être considérée avec respect et en toute équité;
- fournir le soutien nécessaire aux personnes qui se croient victimes de harcèlement ainsi qu'aux personnes mises en cause, en mettant en place des processus appropriés de conciliation et d'enquête;
- prendre les mesures requises pour corriger les situations génératrices de harcèlement et pour faire cesser ou sanctionner les conduites prohibées
- créer un Centre d'intervention ayant pour mandat de faire appliquer le présent règlement.

Champ d'application

Le Règlement s'applique à **tous les membres de la communauté universitaire**, notamment : les étudiants (inscrits, ayant fait une demande d'admission ou ayant quitté l'Université), les professeurs, les chargés de cours, les employés, les membres du personnel administratif, les usagers des services et les personnes nommées à différentes instances de l'Université.

Les conduites de harcèlement prohibées par le Règlement sont réputées avoir lieu en **contexte universitaire**, c'est-à-dire qu'elles peuvent raisonnablement être perçues comme touchant un travail ou une relation universitaires (d'ordre curriculaire ou extra-curriculaire) et qu'elles peuvent survenir ou non dans les lieux occupés par l'Université.

Définitions

Le harcèlement est défini comme toute conduite vexatoire se manifestant, entre autres, par des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité et à l'intégrité physique ou psychologique de la personne et entraîne, pour elle, des conséquences préjudiciables en matière d'emploi ou d'études. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement, si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu.

Il peut prendre une ou plusieurs formes qui se recoupent. Il comprend :

- le harcèlement psychologique (interdit dans la Loi modifiant la Loi sur les normes du travail);

- l'abus de pouvoir;
- le harcèlement sexuel (interdit par la Charte des droits et libertés de la personne);
- le harcèlement discriminatoire (interdit selon l'un des motifs de la Charte des droits et libertés de la personne);
- les menaces, l'intimidation, les comportements violents ou l'atteinte à la propriété (dont plusieurs manifestations sont assimilables à des infractions au Code criminel).

Certaines définitions les plus reconnues de ces formes de harcèlement sont à inclure dans le Règlement (voir section 2 : définitions désignées par un astérisque).

D'autres définitions et listes de comportements pouvant guider la détermination de ce qui constitue du harcèlement se trouvent en annexe du Règlement.

Droits

Toutes les personnes évoluant en contexte universitaire peuvent raisonnablement s'attendre à poursuivre leur travail ou leurs études dans un milieu de travail sécuritaire et non hostile.

Elles ont le droit d'être protégées, aidées et défendues en toute équité et confidentialité par des mécanismes de médiation et d'enquête appropriés.

Responsabilités

Toutes les personnes évoluant en contexte universitaire ont la responsabilité de se conformer au Règlement en contribuant au maintien d'un climat de travail et d'étude respectueux et exempt de harcèlement.

Même en l'absence de plainte écrite, toute personne témoin ou informée d'une situation de harcèlement doit porter la situation à l'attention des autorités compétentes.

Il incombe tout particulièrement aux personnes en situation d'autorité pédagogique ou administrative de collaborer à la promotion des activités éducatives destinées à prévenir le harcèlement, de s'informer des processus à suivre pour le traitement des plaintes et d'intervenir dès qu'elles ont connaissance d'un comportement inopportun ou injurieux pouvant être considéré harcelant.

Une prise en charge partenariale de l'application du Règlement

Les associations représentant la population étudiante ainsi que les syndicats et les autres associations professionnelles de l'Université sont partie prenante du processus d'élaboration, d'application et de révision du Règlement.

Perspective préventive et éducative

La modification de certains comportements exige une perspective préventive et non seulement punitive. Les moyens de prévention sont essentiellement liés à l'éducation et celle-ci comporte une phase de conscientisation.

Les membres de la communauté universitaire doivent être informés du Règlement et avoir accès à des possibilités de sensibilisation en matière de harcèlement.

Les personnes en situation d'autorité administrative ou pédagogique doivent être informées du Règlement et avoir accès à des possibilités de sensibilisation et de formation en matière de harcèlement et de résolution hâtive de conflits.

Les personnes qui ont un rôle à jouer dans les processus informels et formels de traitement des plaintes doivent pouvoir bénéficier d'une formation adéquate pour développer les compétences requises par l'exercice de leur rôle.

Les personnes impliquées dans une situation de harcèlement doivent avoir accès à des services d'aide psychologique.

Accueil et le traitement des plaintes

Le Règlement se fonde sur deux processus complémentaires de traitement des plaintes : un processus informel de conciliation et un processus formel d'enquête. Ces processus respectent les principes énoncés ci-dessous.

Respect et équité

La personne qui formule une plainte peut s'attendre à être traitée avec respect et équité.

Diligence

Elle peut s'attendre à ce que des mesures soient prises rapidement après le dépôt de sa plainte. Normalement, le traitement d'une plainte, comprenant la procédure d'enquête, doit se faire à l'intérieur d'un délai de six mois.

Droit de retirer une plainte

La plainte appartient à la personne qui la dépose. La partie plaignante peut décider, en tout temps, de mettre fin à sa démarche ou de retirer sa plainte. Elle n'est, en aucune façon, forcée de s'engager dans une démarche qui lui est proposée.

Confidentialité

Les plaintes sont traitées de manière strictement confidentielle. L'information ne doit être transmise qu'aux personnes et instances qui ont besoin d'en prendre connaissance.

Droit d'être accompagné

À toute étape de la procédure, la partie plaignante et la partie mise en cause peuvent être accompagnées par une personne de leur choix, étant entendu que cette personne ne fait pas partie du processus.

Obligation de collaboration

Les personnes impliquées dans le traitement d'une plainte, à savoir la partie plaignante, la partie mise en cause et les témoins doivent fournir les renseignements qui leur sont demandés dans le processus de plainte et collaborer au processus de plainte dès qu'elles sont interpellées.

Protection contre toute forme de représailles

Les personnes peuvent s'attendre à être traitées sans crainte d'embarras ou de représailles lorsqu'elles font une plainte ou lorsqu'elles participent au règlement d'une plainte. Si une

personne ayant exercé son droit de porter plainte ou ayant témoigné est victime de représailles, ces représailles sont considérées comme une continuation du harcèlement.

Une plainte formulée avec l'intention d'induire en erreur ou fondée sur une fausse déclaration est considérée comme du harcèlement et peut être traitée comme telle.

Processus de traitement des plaintes

À compléter ultérieurement.

Séquence des recours

La partie plaignante peut choisir d'aller directement au processus d'enquête sans avoir recours au processus de conciliation.

La partie plaignante qui fait appel au processus informel de conciliation peut, en tout temps, demander de soumettre sa plainte au processus officiel d'enquête, ce qui a pour effet d'interrompre automatiquement le processus de conciliation.

À moins de circonstances exceptionnelles (par exemple en cas de congédiement), les syndicats s'engagent à considérer le travail des comités d'enquête avant de décider de défendre un de leurs membres plaignant ou mis en cause dans une plainte de harcèlement.

Si des motifs le justifient, les parties peuvent demander d'en appeler d'une décision ou d'une sanction prononcée par le comité d'enquête en ayant recours aux dispositions des conventions collectives (pour les personnes syndiquées) ou en demandant la constitution d'un autre comité d'enquête (pour les personnes non syndiquées).

Le présent Règlement ne limite pas le droit de la personne à exercer un autre recours juridique reconnu dans la société québécoise. Toutefois, le fait de faire appel à un autre mécanisme de recours a pour effet d'interrompre la procédure interne et de clore le dossier.

Dossiers de plaintes

Les dossiers de plainte doivent être conservés pendant cinq ans par le Centre d'intervention en matière de harcèlement.

Si la plainte a donné lieu à une entente à l'amiable, le dossier comprend un résumé de la cause ainsi que les mesures auxquelles la plainte a donné lieu, mais ne comprend normalement aucune information pouvant permettre d'identifier les personnes.

Si la plainte a été portée au comité d'enquête, le dossier contient un résumé de la cause, l'ensemble des renseignements colligés par le comité d'enquête et un compte rendu de la mesure apportée à la situation (correctifs, sanctions).

Révision du Règlement

Le Règlement peut être révisé tous les deux ans et doit être révisé tous les six ans.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

1. Abrogation du Règlement sur le harcèlement sexuel

L'adoption et l'application de politiques ou de règlements élargis visant à contrer toute forme de harcèlement au travail, incluant le harcèlement psychologique, sexuel, discriminatoire, etc., constituent la réponse la plus largement apportée à la responsabilité de l'employeur en matière de harcèlement et de violence au travail. Ces décisions se justifient en termes de rationalisation des ressources, mais surtout parce que plusieurs compétences et approches requises pour comprendre et traiter les situations de harcèlement sexuel sont similaires à celles qui sont généralement recommandées et privilégiées pour contrer les autres formes de harcèlement ou de violence psychologiques. À l'instar de la Commission des droits de la personne (2001), nous observons que l'objectivation du harcèlement, qu'il soit sexuel ou psychologique, constitue une opération fort difficile et ce, pour plusieurs raisons :

- parce que la tolérance au harcèlement ainsi que ses effets sont variables d'une personne à une autre, puisqu'on est en présence de conduites psychosociales qui renvoient aux attitudes, aux mœurs, à l'éducation et à la subjectivité;
- parce les problèmes restent fréquemment invisibles, les questions sexuelles et les préoccupations de santé mentale étant spontanément perçues comme des affaires dont l'entourage n'a pas à se mêler, comme des problèmes qui relèvent de la vie privée ou encore de responsabilités individuelles;
- parce que le harcèlement se fait souvent sans témoin et que ses manifestations prennent des formes fort diversifiées, souvent insidieuses et difficiles à démontrer.

Par ailleurs, les processus de traitement généralement recommandés sont très similaires pour les situations de harcèlement sexuel et pour les situations de harcèlement psychologique. Parmi les éléments auxquels on doit porter particulièrement attention dans l'intervention, en matière de harcèlement sexuel comme en matière de harcèlement psychologique, notons : l'importance de la dimension éducative et préventive; la nécessité de faire des analyses de cas très différentes les uns des autres; la mise en place d'interventions hâtives et hautement diversifiées; le caractère volontaire et confidentiel de la demande d'aide; la capacité des intervenants de faire de la médiation dans des situations fort délicates, parfois chargées d'agressivité; la prudence nécessaire afin de décourager les plaintes non fondées ou les fausses allégations; les compétences juridiques requises dans les processus d'enquête; la nécessité de prévoir des recours pouvant donner lieu à des sanctions, etc.

En conséquence, les recommandations suivantes sont faites.

Le règlement actuel sur le harcèlement sexuel devra être abrogé pour être remplacé par un nouveau règlement qui couvrira toutes les formes de harcèlement.

La personne à nommer à la direction du Centre d'intervention sur le harcèlement sexuel devra être compétente, non seulement en matière harcèlement sexuel, mais pour toute autre forme de harcèlement.

2. Définition

L'approche des grandes organisations qui ont adopté une politique ou un règlement contre le harcèlement se fonde sur une définition du harcèlement qui inclut le harcèlement psychologique, l'abus de pouvoir, le harcèlement sexuel, le harcèlement discriminatoire et les autres manifestations de harcèlement assimilables à des infractions au Code criminel.

En conséquence, la recommandation suivante est faite.

En cohérence avec l'approche des grandes organisations qui ont adopté une politique ou un règlement contre le harcèlement, l'intervention institutionnelle de l'Université se fonde sur la définition suivante incluse dans le nouveau Règlement.

- *Le harcèlement est défini comme toute conduite vexatoire se manifestant, entre autres, par des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité et à l'intégrité physique ou psychologique de la personne et entraîne, pour elle, des conséquences préjudiciables en matière d'emploi ou d'études. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement, si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu.*
- *Il peut prendre une ou plusieurs formes qui se recoupent. Il comprend :*
 - *le harcèlement psychologique (défini dans la Loi modifiant la Loi sur les normes du travail);*
 - *l'abus de pouvoir;*
 - *le harcèlement sexuel (interdit par la Charte des droits et libertés de la personne);*
 - *le harcèlement discriminatoire (interdit selon l'un des motifs de la Charte des droits et libertés de la personne);*
 - *les menaces, l'intimidation, les comportements violents ou l'atteinte à la propriété (dont plusieurs manifestations sont assimilables à des infractions au Code criminel).*

Certaines définitions les plus reconnues de ces formes de harcèlement seront incluses dans le Règlement.

D'autres définitions et listes de comportements pouvant guider la détermination de ce qui constitue du harcèlement se trouveront en annexe du Règlement.

3. Champ d'application

Pour de raisons d'équité et de cohérence, un règlement contre le harcèlement ne saurait s'appliquer à certaines membres de la communauté universitaire et non à d'autres. Il ne saurait s'appliquer en certains lieux et se limiter à d'autres.

En conséquence, la recommandation suivante est faite.

Le Règlement s'applique à tous les membres de la communauté universitaire, notamment : les étudiants (inscrits, ayant fait une demande d'admission ou ayant quitté l'Université), les professeurs, les chargés de cours, les employés, les membres du personnel administratif, les usagers des services et les personnes nommées à différentes instances de l'Université.

Les conduites de harcèlement prohibées par le Règlement sont réputées avoir lieu en contexte universitaire, c'est-à-dire qu'elles peuvent raisonnablement être perçues comme touchant un travail ou une relation universitaires (d'ordre curriculaire ou extra-curriculaire) et qu'elles peuvent survenir ou non dans les lieux occupés par l'Université.

4. Perspective préventive et éducative

La modification de certains comportements exige une perspective préventive et non seulement punitive. Les moyens de prévention sont essentiellement liés à l'éducation et celle-ci comporte une phase de conscientisation. La prévention est de loin la meilleure manière de contrer le harcèlement parce qu'elle permet d'éviter que des situations pénibles ou conflictuelles se détériorent et deviennent ainsi de plus en plus difficiles à résoudre.

En conséquence, la recommandation suivante est faite.

Les membres de la communauté universitaire doivent être informés du Règlement et avoir accès à des possibilités de sensibilisation en matière de harcèlement.

Les personnes en situation d'autorité administrative ou pédagogique doivent être informées du Règlement et avoir accès à des possibilités de sensibilisation et de formation en matière de harcèlement et de résolution hâtive de conflits.

Les personnes qui ont à jouer un rôle dans les processus informels et formels de traitement des plaintes doivent pouvoir bénéficier d'une formation adéquate pour développer les compétences requises par l'exercice de leur rôle.

Les personnes impliquées dans une situation de harcèlement doivent avoir accès à des services d'aide psychologique.

5. Deux processus complémentaires de traitement des plaintes

Les politiques et règlements contre le harcèlement se fondent généralement sur deux processus complémentaires de traitement des plaintes : un processus informel et confidentiel de conciliation et un processus formel d'enquête. Il s'agit de deux processus étanches, dans le sens où les renseignements divulgués au cours du processus de conciliation ne peuvent être utilisés dans le processus d'enquête. Cette assurance d'étanchéité constitue une condition déterminante favorable :

- à la réussite du processus de conciliation qui exige la plus grande confiance et la plus grande franchise possible de la part des parties;
- à la crédibilité du processus d'enquête qui doit se fonder sur la rigueur juridique dans l'exercice la constitution de la preuve.

En conséquence, la recommandation suivante est faite.

Le Règlement se fonde sur deux processus complémentaires de traitement des plaintes : un processus informel et confidentiel de conciliation et un processus formel d'enquête.

Ces deux processus se font de manière totalement indépendante. Les renseignements divulgués au cours du processus de conciliation ne peuvent être utilisés dans le processus d'enquête.

Le directeur du Centre, assisté au besoin de conseillers, dirige le processus de conciliation. Le président des comités d'enquête, assisté obligatoirement d'enquêteurs, dirige le processus d'enquête.

Une personne ne peut participer au processus d'enquête si elle a joué un rôle dans le processus de conciliation.

6. Participation des syndicats, associations professionnelles et associations étudiantes au processus d'enquête

Les syndicats sont les porte-parole exclusifs des salariés et ont l'obligation de les représenter équitablement. Pourtant, ils ne sont pas tenus d'accepter de défendre un individu lorsque cette défense va à l'encontre de ses orientations générales et des intérêts collectifs.

À ce propos, Lamy et Roy (2002) précisent que les syndicats qui s'engagent dans la lutte contre le harcèlement ne peuvent mener des actions crédibles en cette matière et, au même moment, contester systématiquement les sanctions prises par l'employeur contre ses membres ayant adopté une conduite harcelante. Toutefois, elle ajoute que le refus d'un syndicat de représenter un membre doit s'appuyer sur des motifs justifiés et que cette décision doit être fondée sur une enquête approfondie.

En ce sens, l'enquête menée par un comité d'enquête dans le cadre d'une politique ou d'un règlement sur le harcèlement peut alléger la tâche d'un syndicat, voire le dispenser de mener une enquête complète parallèle, mais seulement si certaines conditions sont respectées. Elle doit être menée par des personnes ayant des compétences en matière juridique et répondre aux exigences reconnues en ce domaine. À la fin du processus, le comité d'enquête doit remettre son rapport détaillé au syndicat pour l'éclairer dans sa décision d'aller ou non en arbitrage. En dernier ressort, c'est en effet le comité des griefs ou le conseil syndical qui prend la décision de déférer ou non une réclamation à l'arbitrage. Il doit donc pouvoir disposer de l'ensemble des renseignements colligés par le comité d'enquête afin de prendre sa décision et de compléter l'enquête au besoin.

La référence à l'arbitrage ne serait justifiée que si des motifs sérieux le justifiaient.

Pour être crédible et respecté, le processus d'enquête exige donc :

- la construction d'une solide culture de partenariat entre les syndicats et l'employeur;
- une entente sur les principes et règles devant guider le travail d'enquête;
- et une totale transparence dans la transmission de l'information aux syndicats.

Si ces conditions ne sont pas respectées et si les syndicats contestent systématiquement les décisions du comité d'enquête, le processus d'enquête ne ferait qu'allonger indûment la démarche, les personnes concernées étant alors soumises à deux reprises à des procédures similaires fort exigeantes, voire éprouvantes dans la plupart des cas. On pourrait alors s'interroger sérieusement sur la pertinence de mettre en place un tel processus pour les personnes syndiquées.

Par ailleurs, de manière à assurer un traitement équitable pour tous les membres de la communauté universitaire, le processus d'enquête devrait être similaire pour tous les membres de la communauté universitaire, qu'ils soient syndiqués ou non.

En conséquence, les recommandations suivantes sont faites.

Dans la mesure où les syndicats, les associations étudiantes et les autres associations de défense des droits s'entendent avec l'employeur sur les conditions, principes et règles à respecter dans la conduite du travail d'enquête, ils s'engagent, à moins de circonstances exceptionnelles (notamment un congédiement ou une expulsion définitive de l'université) à éviter de faire systématiquement appel des décisions du comité d'enquête par la référence à l'arbitrage (pour les personnes syndiquées) ou à recommander systématiquement le recours à la procédure d'appel prévue dans le règlement (pour les étudiantes et autres personnes non syndiquées). De la même manière et à moins de circonstances exceptionnelles, l'employeur s'engage à appliquer les mesures correctives ou disciplinaires recommandées par le comité d'enquête.

La référence à l'arbitrage, dans le cas de personnes syndiquées, ou la recommandation d'appeler de la décision du comité d'enquête, dans le cas de personnes non syndiquées, devrait être justifiée par des motifs raisonnables (nouvelles preuves, existence de vice de procédure, contestation des éléments ayant servi à établir la preuve ou sévérité de la sanction).

Le processus d'enquête doit respecter les conditions qui feront que les syndicats, associations étudiantes et autres associations pourront lui accorder la crédibilité nécessaire et disposer de toute l'information requise afin de pouvoir accepter (ou contester) les recommandations qui en ressortiront.

Voici certaines de ces conditions jugées fondamentales :

- **Le président du comité d'enquête doit être reconnu pour ses compétences en matière juridique.**
- **Les enquêteurs font partie d'une liste de personnes-ressources référées par les principaux syndicats, par les associations étudiantes et par d'autres associations pertinentes.**
- **Il est souhaitable que les enquêteurs aient une expérience ou des compétences en matière juridique. Ils doivent nécessairement avoir reçu une formation à leur rôle avant de siéger sur un comité d'enquête.**
- **Dans la mesure du possible, le président du comité d'enquête assigne à un comité d'enquête, un enquêteur venant du milieu de la partie plaignante et un autre enquêteur venant du milieu de la partie mise en cause.**
- **Dans une optique de transparence et de compréhension des responsabilités exclusives des syndicats dans la défense des droits de leurs membres, le comité d'enquête remet à ces instances les rapports détaillés d'enquête contenant tous les éléments leur permettant de prendre une décision appropriée quant à la pertinence ou non de poser un grief.**
- **De la même manière que les membres syndiqués peuvent, pour des raisons valables et avec l'accord de leur syndicat, faire appel des décisions du comité d'enquête par voie de grief, les personnes non syndiquées, notamment les étudiants et les usagers, peuvent demander de faire appel de ces décisions.**

RÉFÉRENCES

- Adams, A. (1992). *Bullying at Work*. Londres : Virago Press.
- Alliance de la fonction publique du Canada. *Déclaration de principe de l' Alliance de la fonction publique du Canada. Harcèlement en milieu de travail ; Harcèlement en milieu syndical* [En ligne] <http://www.pfac.com/COMM/POLICY/docs/20-40-f.htm#pol23> (consulté le 30 octobre 2001).
- Aurousseau, C. et Landry, S. (1996). *Les professionnelles et professionnels aux prises avec la violence organisationnelle*. Montréal : Services aux collectivités. Université du Québec à Montréal, protocole UQAM–CSN–FTQ.
- Au bas de l'échelle (1998). *Contrer le harcèlement psychologique au travail : Une question de dignité*. Montréal, Québec.
- Bertrand, M-A. (2001). *Présentation à la journée de formation des délégués syndicaux et des directeurs de département*. Syndicat des professeurs et professeures de l'Université du Québec à Trois-Rivières, juillet.
- Boivin, M. (2001). La CSST, le point de vue de l'assureur. *Effectifs. Dossier spécial sur la violence au travail*, 4 (4), 37-41.
- Brun, J.-P., Arsenault, J., Beaudoin, M., Drolet, D., Savard, C. et Tremblay, R. (2001). *La santé mentale au travail à l'Université Laval*. Document réalisé pour le Vice-rectorat aux ressources humaines. Québec : Université Laval.
- Canada, Conseil du trésor du Canada. (1994). *Relations de travail*, c.4, Procédure de règlement de griefs et c. 6, 4-1, 6-1
- Cantin, J.-M. (2000). *L'abus d'autorité : une forme de harcèlement*. Toronto : Carswell.
- Chaire de gestion en santé et sécurité du travail. *Violence au travail*. [En ligne] <http://cgsst.fsa.ulaval.ca/violence/p1.htm> (consulté le 30 octobre 2001).
- Chappell D. et Di Martino V. (2000). *La violence au travail*. Publications du BIT. Genève : Bureau international du travail.
- Commission des droits de la personne et des droits de la Jeunesse (1992). *Politique pour contrer le harcèlement racial en milieu de travail*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Commission des droits de la personne et des droits de la Jeunesse (1989). *Politique pour contrer le harcèlement sexuel au travail*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Confédération des syndicats nationaux (2000). *Politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail*. Montréal : CSN.
- Confédération des syndicats nationaux (2001). *Agir avant la tempête. Une démarche de prévention de la violence et du harcèlement au travail*. Montréal : CSN.
- Confédération des syndicats nationaux (2000). *Agir pour contrer la banalisation de la violence en milieu de travail*. Montréal
- Confédération des syndicats nationaux (1997). *La violence en milieu de travail : tolérance zéro*. CSN, 2e édition, Montréal : CSN.
- Conférences Insight Information Inc.(1996). *La violence au travail Vers la tolérance zéro*. Journée sur le thème La violence au travail : Vers la tolérance zéro. Insight Press : Toronto.

- Conseil du Trésor du Québec. (2002). *Harcèlement et violence au travail : des éléments de réflexion et de sensibilisation*. Recherche et rédaction : Chantal Hivon en collaboration avec Micheline Gamache et Serge Fortin.
- Conseil économique et social (2001). *Le harcèlement moral au travail*. Réalisé par Michel Debout. Paris : Les éditions des journaux officiels, Avis adopté par le Conseil économique et social au cours de sa séance du 11 avril 2001.
- Dagenais, L.-F. (2000). *Étude sur la dimension psychologique dans les plaintes en harcèlement au travail*. En collaboration avec F. Boily, Québec : Gouvernement du Québec, Commission des droits de la personne et des droits de la Jeunesse.
- Damant, D., Dompierre, J. D et Jauvin, N. (1997). *La violence en milieu de travail*. CSN CRI-VIFF, Université Laval, 1997.
- Dejours, C. (2001). Désolation et harcèlement moral. *Le Monde*, 10 avril, p. 10.
- Dejours, C. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Seuil
- Dowd, M.-A. (1999). *Le harcèlement au travail : Mise en oeuvre de la Charte des droits et libertés de la personne*. Montréal : Allocution prononcée lors du mini-colloque le harcèlement ou la violence au travail.
- Fédération des infirmières et infirmiers du Québec (1997). *Travailler dans la dignité : tolérance zéro*. Montréal : FIIQ.
- Giroux, G. (2001). *Résister au harcèlement : une question d'intégrité et de dignité*. Conférence prononcée à la Fédération québécoise des professeures et professeurs d'université.
- Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail (2001). *Rapport du Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*. Recherche et rédaction : Nicole Moreau. Québec : Gouvernement du Québec, ministère du Travail.
- Guberman, N. (2000). La banalisation de la violence en milieu de travail. *Options CSQ*, 19.
- Hirogoyen M.-F. (1998). *Le harcèlement moral*. Paris : Syros
- Hirogoyen M.-F. (2001). *Malaise dans le travail. Harcèlement moral : Démêler le vrai du faux*. Paris : Syros.
- Gaumond, G. et Roy, D.-A. (2002). *L'enquête : identification d'une problématique de violence psychologique au travail* [En ligne]
<http://www.grondinpoudrier.com/Publications/Conference/FLDAR00.htm> (consulté le 12 mars 2002).
- ~
 ~
 ~
 Gouvernement du Québec (2002). *Loi modifiant la loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives*. Éditeur officiel du Québec.
- Jauvin, N. (1999). *Recension de la littérature sur la violence au travail*. En collaboration avec Johanne Dompierre et Michel Vézina. Équipe Ripost Québec.
- Lamy, F. (2000a). Comment contrer le harcèlement et la violence psychologique au travail? *Options CSQ*, 19.
- Lamy, F. (2000b). *Violence psychologique au travail : les fondements juridiques d'une réclamation devant l'arbitre de griefs*. [En ligne]
<http://www.grondinpoudrier.com/Publications/Conference/FLDAR00.htm>.

- Lamy, F. et Roy, D.-A. (2000) *Le devoir de représentation et l'exercice de la discrétion syndicale*. [En ligne]
<http://www.grondinpoudrier.com/Publications/Conference/FLDAR00.htm>.
- Leclerc, C. et Cardu, H. (2002). Précarisation du travail, violence sociale et harcèlement psychologique. *Pratiques psychologiques*, 4,35-50.
- Leclerc, C., Le Blond, B. et Roussin, C. (2000). *Les savoirs d'expérience développés dans les services aux personnes vivant de la violence psychologique au travail*. Rapport de recherche déposé au gouvernement du Québec. Cahiers du CRIEVAT, Québec : Université Laval, Centre de recherches sur l'éducation et la vie au travail. [En ligne]
<http://www.fse.ulaval.ca/crievat/html/cahiers.html>
- Leduc, G. (2002). Rochon prépare une politique du travail pour l'automne. *Le Soleil*, 29 mai, A-7.
- Le Goff, J.-P. (2000). *Les illusions du management : Pour le retour du bon sens*. Paris : La découverte.
- Leymann, H. (1996). *Le mobbing : La persécution au travail*. Paris : Seuil.
- Lippel, K. (2001). *Violence au travail : le droit à l'indemnisation au Québec*. Conférence sur la violence au travail organisée dans le cadre de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail. Montréal : Hôtel Reine Élisabeth, novembre.
- Néron, J. (2000). Pour une analyse du harcèlement sexuel. Guide de doctrine et de jurisprudence. Québec : Université Laval, Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel.
- Soares, A. (2001). Un phénomène pluriel : Les violences. *Effectifs. Dossier spécial sur la violence au travail*, 4 (4), 26-33.
- Soares, A. (2001). *Quand le travail devient indécent : le harcèlement psychologique au travail*. [En ligne] www.ceq.qc.ca/eav/violence/harcelem.pdf.
- Syndicat canadien de la fonction publique (2000). *Passons à l'action. Une trousse pour faire échec...*
- Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (2001). *La violence au travail. Agissons ensemble pour que ça cesse*. Québec : SPGQ.

Politiques ou règlements

- Secrétariat du Conseil du trésor du Canada (2001). *Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail*. [En ligne] www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/hw-hmt/hara_f.html.
- Secrétariat du Conseil du trésor du Québec (2001) *Politique concernant la santé des personnes au travail*. [En ligne] <http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressource/acrobat/politique-sante.pdf>.
- Ministère de la Justice du Canada (2001). *Pour un milieu de travail à l'abri des conflits et du harcèlement*. Politique du ministère de la Justice. [En ligne]
<http://canada.justice.gc.ca/fr/dept/pub/just/harassment.htm>.
- Université Laval (2001). *Règlement sur le harcèlement sexuel*. [En ligne]
<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/harcelement.html>.

- Université Concordia (1996). *Le Code des droits et des obligations*. [En ligne]
http://relish.concordia.ca/Legal_Counsel/policies/english/BD/BD-3.html.
- Université de Montréal (1995). *Politique contre le harcèlement sexuel*. [En ligne]
http://www.hsexuel.umontreal.ca/Politique_de_1_UdeM/politique.pdf.
- Université du Québec à Montréal (2000). *Politique contre le harcèlement sexuel*. [En ligne]
http://www.unites.uqam.ca/instances/politiques/Politique_16.html.
- Université Mc Gill (1997). *Règlement sur le harcèlement sexuel*. [En ligne]
<http://ww2.mcgill.ca/harass/fr/more1.htm>.

LISTE DES PERSONNES ET ORGANISMES CONSULTÉS¹²

SERVICES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL

Service des ressources humaines

Claude Mailhot, directeur

Micheline Beaudoin *, directrice adjointe en santé et sécurité au travail

Dominique Drolet * et Jacques Martinette *, conseillère et conseiller

Service de sécurité et de prévention

Rénald Poirier *, directeur

Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel

Yves Marcoux, conseiller et assesseur

Bureau de l'Ombudsman

Patrick Robardet, Ombudsman

Programme d'aide au personnel

Lucie Mélançon et Jacinthe Turcotte, psychologues

Service d'orientation et de consultation psychologique

Louise Careau, psychologue

SYNDICATS DE L'UNIVERSITÉ LAVAL

Association du personnel administratif professionnel

Gilles Marchand, président

Françoise Coutu, conseillère

Syndicat des chargées et chargés de cours

Danièle Chabot, présidente

Normande Babin et Aline Pageau Lauzière, conseillères

Syndicat des employés et employées

Cyrille Dussault, président

Eddy Pearson et Éric Côté, conseillers

Syndicat des professeurs et professeures

Claude Banville, président

Sylvie Thétrault, conseillère

AUTRES RESSOURCES

Dans les universités

Solange Cantin, Responsable du Bureau d'intervention en matière de harcèlement sexuel de l'Université de Montréal

Jacinthe Drolet, responsable du Bureau des plaintes de harcèlement sexuel de l'Université du Québec à Montréal

Sally Spilhaus, responsable du Bureau des droits et obligations de l'Université Concordia

¹² L'astérisque désigne les personnes faisant partie du comité-conseil provisoire.