



**POLITIQUE DE  
LA FSSS-CSN**

***Contre toutes formes de violence  
et de harcèlement***

**Présenté au conseil fédéral  
22 au 26 novembre 2010  
Rivière-du-Loup**

**CETTE POLITIQUE EST UNE RÉALISATION DU COMITÉ DE LA CONDITION FÉMININE  
DE LA FÉDÉRATION DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX – CSN**

**RESPONSABLE DU COMITÉ DE LA CONDITION FÉMININE**

Josée Marcotte, vice-présidente responsable du personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration

**MEMBRES DU COMITÉ DE LA CONDITION FÉMININE**

Suzanne Audette

Hélène Mathieu

Caroline Pelletier

Mélanie Veilleux

Anna Pilote, conseillère syndicale FSSS-CSN

**COLLABORATION DU COMITÉ D'AIDE ET DE PRÉVENTION DE LA VIOLENCE ET DU  
HARCÈLEMENT :**

Suzanne Audette, membre du comité de la condition féminine

Marie Bergeron, conseillère syndicale FSSS-CSN

Dany Lacasse, vice-président responsable du secteur pré-hospitalier

Hélène Mathieu, membre du comité de la condition féminine

Louise Thibeault, vice-présidente de la région Saguenay-Lac-Saint-Jean

et

Pierre Fournier, conseiller syndical FSSS-CSN à la consolidation

Michel Lefebvre, personne-ressource

**MISE EN PAGES**

Luce Roberge, secrétaire FSSS-CSN

**NOVEMBRE 2010**

**Fédération de la santé et des services sociaux - CSN**

1601, av. De Lorimier, Montréal (Québec) H2K 4M5

Téléphone : 514 598-2210 ● Télécopieur : 514 598-2223

# TABLE DES MATIÈRES

<i>Avant-propos</i> .....	2
<i>Introduction</i> .....	3
<i>Les objectifs de la politique</i> .....	5
<i>Le champ d'application de la politique</i> .....	11
<i>Les principes</i> .....	12
<i>Comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement</i> .....	13
<i>Mécanisme d'aide et de traitement des plaintes</i> .....	15
Premier niveau d'intervention : L'ombudsman .....	16
Deuxième niveau d'intervention : Le comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement .....	17
Troisième niveau d'intervention : Le comité exécutif de la fédération .....	17
<i>Annexe A Le Cadre d'application</i> .....	18
<i>Annexe B Informations statistiques – Grille</i> .....	21
<i>Annexe C Formulaire type de plainte</i> .....	24

## Avant-propos

---

Le 1er juin 2004, de nouvelles dispositions de la *Loi sur les normes du travail* relatives au harcèlement psychologique sont entrées en vigueur.

À la CSN, le 1<sup>er</sup> juin 2010 entrait en vigueur la *Politique de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail* adoptée par les parties confédérale et syndicale.

À la suite de ces importantes modifications, la révision de la politique de la Fédération de la santé et des services sociaux-CSN *Contre toutes formes de violence en milieu de travail* adoptée en décembre 1998 s'avérait nécessaire. La présente politique vise donc à la remplacer.

## Introduction

---

Par cette politique, la Fédération de la santé et des services sociaux-CSN (FSSS-CSN) entend faciliter l'action militante en s'assurant que l'on puisse bénéficier d'un milieu de militance exempt de violence et de harcèlement. Le but premier de cette politique est de prévenir et de faire cesser les situations de violence et de harcèlement.

La fédération considère que la prévention est l'approche à privilégier afin de rendre les milieux de travail et de militance exempts de violence et de harcèlement. Il faut travailler à régler les situations pouvant conduire à la violence et au harcèlement et à limiter les effets négatifs sur les individus.

Cette politique s'appuie sur des valeurs de coopération, d'égalité et de respect des personnes. Elle vise la recherche de solutions alternatives, coopératives et éducatives.

Cette volonté de la fédération de combattre toutes formes de violence et de harcèlement et de tendre vers des relations égalitaires empreintes de respect, de coopération, d'écoute et de valorisation personnelle fait suite à de multiples prises de positions et d'actions depuis le début des années 1990. À titre d'exemple, mentionnons l'adoption :

- d'un code d'éthique en matière d'agressions sexuelles (mars 1991);
- d'un guide syndical d'intervention sur la violence en relation amoureuse (février 1994);
- d'une politique contre le harcèlement sexuel au travail (mai 1995);
- d'une entente type à négocier localement, concernant la mise en place d'un comité de traitement des plaintes de harcèlement sexuel (novembre 1995);
- d'un modèle de politique proposée pour chacun de nos établissements « Contre toutes formes de violence en milieu de travail » venant remplacer l'entente type adoptée en novembre 1995 (décembre 1999);
- d'une politique contre toutes formes de violence en milieu de travail à l'intention de l'ensemble des composantes de la fédération (décembre 1998);
- d'un code d'éthique face aux violences, clause type à inclure dans les statuts et règlements des syndicats (mai 2004).

À la CSN, cette préoccupation remonte aussi depuis plusieurs années et cela a mené à la parution de plusieurs publications, qu'il nous soit permis de citer les suivantes :

- une brochure *La violence en milieu de travail : tolérance zéro* (décembre 1997);
- un guide *Agir avant la tempête. Une démarche de prévention de la violence et du harcèlement au travail* (décembre 2001);

- une politique type de prévention de la violence et de harcèlement au travail destinée à outiller les syndicats pour la rédaction et l'implantation d'une politique locale (mai 2003).

La présente politique s'inscrit dans le même courant.

Il est dans l'intérêt de tous d'avoir un milieu de militance exempt de violence et de harcèlement, de prévenir et de faire cesser la violence et le harcèlement. Le maintien d'un climat sain et respectueux c'est l'affaire de tous.

## Les objectifs de la politique

---

La présente politique contre toutes formes de violence et de harcèlement a pour but :

- de promouvoir des relations saines et harmonieuses;
- d'assurer un milieu de militance protégeant l'intégrité physique et psychologique des personnes ainsi que leur dignité;
- de contribuer à la sensibilisation, à l'information et à la formation de l'ensemble des composantes de la fédération afin de prévenir les comportements de violence et de harcèlement;
- de permettre à la victime ou à la présumée victime de violence ou de harcèlement de faire valoir son droit au respect;
- de sensibiliser la personne qui adopte (ou qui est présumée adopter) un comportement de violence ou de harcèlement, au fait que le milieu réproouve les comportements de violence et de harcèlement;
- de développer des moyens pour prévenir la violence et le harcèlement et établir des mécanismes d'aide;
- d'intervenir de façon à mettre fin au comportement de violence et de harcèlement lorsqu'il existe et de traiter, s'il y a lieu, les plaintes.

## Les définitions de la violence et du harcèlement

---

La Fédération de la santé et des services sociaux-CSN retient comme définitions de la violence et du harcèlement celles de la convention collective du Syndicat des travailleuses et des travailleurs de la CSN (STTCSN).

*« Il y a violence au travail quand un individu ou un groupe d'individus, par des comportements, porte atteinte de manière intentionnelle ou non intentionnelle à la sécurité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'un autre individu ou groupe d'individus<sup>1</sup>. »*

La convention collective affirme également :

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

*Toutefois, une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle engendre un effet nocif continu pour l'individu.<sup>2</sup> »*

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

D'abord, il convient d'affirmer que la colère n'est pas nécessairement synonyme de violence. Il s'agit avant tout d'une émotion dont l'expression, toutefois, peut souvent être teintée d'agressivité. L'agressivité et la colère deviennent de la violence lorsqu'elles sont orientées vers le contrôle ou la domination de l'autre. Par contre, on doit toujours garder en tête que les définitions de harcèlement et de violence sont centrées sur les effets subis et non sur les intentions de la personne qui harcèle. C'est d'ailleurs ce principe qui guide les articles de la *Loi sur les normes du travail*. Ainsi, lorsque la façon d'exprimer sa colère suscite un malaise autour de soi, il y a lieu de rectifier le tir. Nous entrons ici dans la zone de subjectivité liée à la problématique du harcèlement et de la violence.

Bien qu'ils puissent prendre racine dans un conflit non résolu, on doit aussi distinguer la violence et le harcèlement au travail d'un conflit ou de tout autre problème de

---

<sup>1</sup> Convention collective de travail – Confédération des syndicats nationaux et ses organisations affiliées et Syndicat des travailleuses et travailleurs de la CSN, 2007–2010, p. 9.1.

<sup>2</sup> Ibid.



communication. « La violence n'est pas synonyme de conflit, c'est un rapport de pouvoir, un rapport de force exercé envers une autre personne pour obtenir quelque chose.<sup>3</sup> » En fait, dans la dynamique d'un groupe, le conflit n'est pas rare. Comme il origine de l'expression de différents points de vue ou de différentes manières d'être et de faire, le conflit permet d'explorer de nouvelles solutions pour d'anciens problèmes, d'envisager les situations sous divers angles et d'approfondir la réflexion en sortant des lieux communs. Toutefois, il est aussi essentiel que les membres de tout groupe parviennent à bien résoudre leurs conflits. À cet égard, la psychiatre Marie-France Hirigoyen fait l'éloge des vertus du conflit, car « ils constituent des moments où nous pouvons changer et tenir compte de l'autre, c'est-à-dire nous enrichir. Contrairement au conflit, le harcèlement moral est une façon de bloquer tout changement.<sup>4</sup> »

Dans une situation de conflit, les parties impliquées s'exprimeront, argumenteront, bref, se confronteront au sujet de l'objet du conflit. Il ne sera pas question ici d'attaques personnelles ou d'arguments basés sur des préjugés. Le conflit devient violence lorsqu'une des deux parties décide qu'elle aura le dessus sur l'autre, parfois jusqu'en lui faisant perdre son identité. Rappelons que dans sa déclaration de principe : « La CSN fait toute la place à l'expression des opinions<sup>5</sup> », mais affirme également : « La recherche de la victoire sur ceux qui, dans nos rangs, ne partagent pas la même analyse, est en effet étrangère à la démocratie syndicale.<sup>6</sup> »

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

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

## **Violence au travail**

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

---

<sup>3</sup> PRUD'HOMME, Diane. Branchons-nous sur les rapports de force. Programme de prévention de la violence, Regroupement provincial des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, 2002, p. 11.

<sup>4</sup> HIRIGOYEN, Marie-France. Malaise dans le travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux, Paris, Éditions Syros, 2001, p. 22.

<sup>5</sup> CSN. *Déclaration de principe*, 1999, p. 7.

<sup>6</sup> CSN. *Déclaration de principe*, 1999, p. 14.

## **Harcèlement psychologique**

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

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

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

### **Mobbing ou tyrannie de groupe**

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

*« Dérivé du mot anglais mob qui signifie la foule, le mobbing renvoie à la réalité d'une persécution collective pratiquée sur une ou des victimes, à la désignation de bouc émissaire.<sup>7</sup> »*

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

---

<sup>7</sup> LEYMAN, Heinz. *Mobbing. La persécution au travail*, Paris, Éditions du Seuil, 1996.

## **Le harcèlement discriminatoire**

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

*« Le harcèlement discriminatoire est caractérisé par une conduite se manifestant, entre autres, par des paroles, des attitudes ou des comportements répétés, à caractère vexatoire ou méprisant, à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits de la personne.<sup>8</sup> »*

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

## **Le harcèlement sexuel**

*« Le harcèlement sexuel au travail est une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail (ou de militantisme) défavorables.<sup>9</sup> »*

## **L'abus de pouvoir ou d'autorité**

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

*« L'abus d'autorité est une forme de harcèlement et se produit lorsqu'une personne exerce de façon indue l'autorité ou le pouvoir inhérent à son poste dans le dessein de compromettre l'emploi d'une personne, de nuire à son rendement au travail, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de toute autre façon dans sa carrière. Il comprend l'intimidation, la menace, le chantage et la coercition.<sup>10</sup> »*

---

<sup>8</sup> CSN. *Politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail*, 2003, p. 15. L'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec indique que : « Toute personne a droit à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. »

<sup>9</sup> CSN. *Politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail*, 2003, p. 15.

<sup>10</sup> *Ibid.*, p. 16.

## Le cadre d'application

---

La présente politique s'inspire en particulier des dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec, de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, de la *Loi sur les normes du travail*, de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (voir l'annexe A).

D'autres lois peuvent également être invoquées dans des situations de violence et de harcèlement et ouvrir la porte à d'autres recours, notamment des plaintes en vertu du Code criminel, des poursuites en vertu du Code civil et des requêtes en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*.

## Le champ d'application de la politique

---

**La présente politique s'applique** à toutes les personnes militantes, lorsque qu'elles sont libérées par la fédération pour exercer les mandats ou les responsabilités qu'elle leur confie à partir du moment qu'elle est présumée victime ou présumée violente ou harcelante.

**La présente politique s'applique** aux personnes militantes, visiteurs et visiteuses à l'occasion des séances<sup>11</sup> des instances régionales et provinciales, sessions de formation et colloques convoqués par la fédération.

Cette politique s'applique aux personnes mentionnées ci-dessus dans le cadre de toute situation survenant sur les lieux de travail ou en relation avec le travail y incluant les communications écrites, téléphoniques ou électroniques.

**Les personnes salariées de la CSN et les membres du comité exécutif de la fédération** sont couvertes par la *Politique de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail de la CSN*<sup>12</sup>. Ainsi, si une personne salariée de la CSN ou membre du comité exécutif est présumée victime ou présumée violente ou harcelante, on doit dans ce cas, s'adresser à l'ombudsman de la CSN.

---

<sup>11</sup> Une séance représente la durée, de l'ouverture à l'ajournement.

<sup>12</sup> Notons que la politique de prévention CSN s'applique aux personnes liées par la convention collective du STTCSN, soit les salariés et élus de la CSN : les membres du comité exécutif de la CSN, des conseils centraux de Québec-Chaudière-Appalaches et de Montréal et des fédérations ainsi que les visiteurs et fournisseurs, et ce, dans le cadre de toute situation survenant sur les lieux de travail ou en relation avec le travail y incluant les communications écrites, téléphoniques ou électroniques. (cf. 1.3 Champ d'application)

## Les principes

---

Toute personne a droit au respect, à la sauvegarde de sa dignité et à la protection de son intégrité physique et psychologique.

La Fédération de la santé et des services sociaux-CSN s'engage à ne tolérer aucune forme de violence, de harcèlement et de discrimination, à prendre toutes les mesures dissuasives nécessaires pour éviter cette violation des droits de la personne et apporter, le cas échéant, les correctifs qui s'imposent. Aucune conduite de harcèlement, selon quelque motif prévu à la *Charte des droits et libertés de la personne*, n'est tolérée, qu'elle soit sexuelle, sexiste, raciale, homophobe ou autre.

Lorsqu'une personne croit subir de la violence ou du harcèlement, dans la mesure du possible, elle signifie à la personne présumée responsable de cette manifestation violente que sa conduite est inacceptable et indésirable. Elle doit pouvoir entreprendre des démarches, formuler une plainte ou exercer un recours sans qu'il lui soit porté préjudice ou qu'elle fasse l'objet de représailles. Elle a le droit de choisir le processus de règlement de la situation qui lui convient le mieux et d'être informée tout au long du processus.

La fédération reconnaît à toute personne victime ou présumée victime de violence ou de harcèlement le droit de maintenir ou de suspendre toute démarche, toute plainte ou tout recours, et ce, à n'importe quelle étape de son cheminement.

Les démarches prévues à la présente politique ne privent en aucune façon une personne d'exercer des recours, de porter plainte ou de s'adresser directement aux tribunaux en vertu des lois sociales applicables. Par ailleurs, certaines démarches ne peuvent se faire concurremment et impliquent un choix de la personne victime ou présumée victime.

Le traitement d'une situation problématique doit s'effectuer dans les plus brefs délais, afin de faire cesser cette situation le plus rapidement possible, pour ne pas laisser se détériorer le climat de travail et de militance.

Tous les renseignements relatifs à une situation de violence ou de harcèlement ainsi que l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement par toutes les parties concernées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la situation.

Lorsqu'il y a une plainte, toute personne impliquée dans une situation ne peut siéger à quelque niveau d'intervention du mécanisme de traitement de la plainte que ce soit. Elle sera donc invitée à se retirer de l'instance pour le traitement de la plainte. Il en est de même pour une conjointe, un conjoint, pour la famille immédiate ou pour toute situation entraînant une apparence de conflit d'intérêts.

# **Comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement**

---

Le comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement est un comité ad hoc, mis en place par le comité exécutif de la fédération. Il est sous la responsabilité de la responsable de la condition féminine au comité exécutif de la fédération.

## **1. COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU COMITÉ**

- a) Le comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement est un comité mixte composé de cinq personnes.
- b) Les membres du comité doivent démontrer des habiletés à analyser des situations de violence et de harcèlement en visant leur résolution, et ce, en toute impartialité. Ils sont tenus à la confidentialité.
- c) Le comité peut s'adjoindre, au besoin, d'autres personnes qu'il juge nécessaires pour traiter une situation.
- d) Aucune décision ne peut être prise sans la présence d'au moins trois membres, dont au moins une personne de même sexe que la personne qui a déposé la plainte.

## **2. MANDAT DU COMITÉ**

- a) Rôle d'information et de prévention

En collaboration avec le comité de la condition féminine, informer les personnes couvertes par cette politique sur leurs droits à l'égard de toutes formes de violence et de harcèlement, sur les recours possibles, sensibiliser aux causes et aux conséquences de ce phénomène, diffuser la politique.

Il peut donner des avis, évaluer des situations à risques, proposer des actions correctives appropriées, etc.

- b) Rôle curatif

Le comité est responsable du mécanisme d'aide et de traitement des plaintes.

Il propose, au comité exécutif de la fédération, une personne non membre du comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement pour faire office d'ombudsman et une personne ayant une expertise en médiation. L'ombudsman est identifié en fonction de son accessibilité et de sa conscientisation aux problèmes de la violence et du harcèlement et des droits des personnes. Il doit avoir une bonne crédibilité dans le milieu et être tenu à la confidentialité.

c) Rôle de suivi

Le comité s'assure d'un suivi des dossiers.

À la fin de son mandat, un bilan non nominatif est transmis au comité exécutif, au bureau fédéral et au conseil fédéral. Il contient, entre autres, des données quant au nombre de plaintes et à leur nature, quant aux interventions qui ont été menées et aux résultats de ces interventions.

**3. DURÉE DU MANDAT**

La durée du mandat est d'environ trois années. La présentation du comité se fait au conseil fédéral suivant sa mise en place.



## Mécanisme d'aide et de traitement des plaintes

---

La personne qui dit subir de la violence ou du harcèlement s'adresse à l'ombudsman.

Dans toutes les étapes de cette démarche, la personne qui dit subir de la violence ou du harcèlement peut se faire assister par une personne de son choix. Toutes les informations transmises demeurent confidentielles.

### **Le mandat de l'ombudsman est :**

- a) de recevoir et traiter la plainte;
- b) d'informer la présumée victime de ses droits et des différents moyens incluant la médiation, en vue de résoudre le problème;
- c) d'aviser la personne présumée violente ou harcelante, dans les plus brefs délais, de l'existence de la plainte et des faits reprochés et d'entendre sa version;
- d) de proposer la médiation et d'y procéder si la présumée victime et la personne présumée violente ou harcelante y consentent;
- e) de s'adjoindre une personne médiatrice désignée par le comité exécutif de la fédération pour résoudre la situation si nécessaire;
- f) d'acheminer le résultat de la plainte fondée au comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement en cas de refus ou d'échec de la médiation, si la présumée victime y consent;
- g) de faire au comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement toute recommandation jugée opportune;
- h) de déposer annuellement au comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement la grille des informations statistiques compilant les données sur toutes les situations où elle a dû intervenir en respectant l'anonymat des personnes (voir l'annexe B)

## Premier niveau d'intervention : L'ombudsman

---

L'ombudsman est la personne qui reçoit les plaintes et en évalue la recevabilité. Elle ou il devient un intervenant majeur dès l'amorce du traitement d'une plainte. Il établit un lien de confiance avec les personnes qui l'interpelleront en faisant montre d'empathie, de sensibilité et d'écoute. Ayant à poser un diagnostic, l'ombudsman doit analyser et synthétiser, avec objectivité, l'information livrée.

Dans le cas où une personne impliquée est assujettie à la politique de la CSN ou provient d'une autre fédération, d'un conseil central ou de la confédération, la plainte est soumise à l'ombudsman de la CSN.

L'ombudsman reçoit, accompagne et soutient la personne qui dit subir de la violence. Il l'informe, d'après ce qu'il sait, de ses droits, des services disponibles et des recours possibles : une démarche de résolution coopérative de la situation, une plainte en vertu de la présente politique au deuxième niveau d'intervention selon le cas ou un recours en vertu des lois d'ordre public applicables.

Il identifie le type d'action souhaitée par la personne qui dit subir de la violence ou du harcèlement.

Si la personne qui dit subir de la violence ou du harcèlement est d'accord, l'ombudsman rencontre la personne présumée responsable de la conduite violente ou harcelante et l'informe des effets de sa conduite, en vue de la faire cesser.

L'ombudsman, ou si nécessaire la personne médiatrice, peut entreprendre un processus formel et confidentiel de résolution coopérative de la situation lequel inclut la médiation ou toutes autres alternatives ayant pour but de résoudre la situation, si les parties impliquées y consentent.

Le dossier sera fermé et demeure confidentiel s'il y a résolution de la situation.

**Si le processus ne résout pas la situation** de violence et de harcèlement, toujours avec l'accord de la personne qui dit subir de la violence ou du harcèlement, l'ombudsman rédige le rapport résultant de l'analyse et informe la personne plaignante et la personne présumée responsable d'une conduite violente ou harcelante des résultats, à savoir si la plainte est reconnue fondée ou non fondée. Si la plainte est fondée, le dossier est acheminé au deuxième niveau d'intervention.

Les dossiers des plaintes non fondées sont détruits dès leur fermeture. Quant aux autres, ils sont la propriété du comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement et sont conservés pendant cinq ans. Ils sont détruits après ce délai.

## **Deuxième niveau d'intervention : Le comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement**

---

Si la situation de violence n'est pas résolue et que la plainte a été considérée fondée et que la personne qui subit de la violence ou du harcèlement poursuit sa plainte, le comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement traite la plainte dont il est saisi.

Lorsque le comité traite le dossier, il doit procéder à l'analyse du rapport de l'ombudsman et il informe la personne reconnue responsable qu'il y a une plainte à son endroit.

Lorsque la plainte est reconnue fondée, avec l'accord de la personne plaignante et selon les besoins de la situation, le comité communique au comité exécutif de la fédération les résultats de l'analyse du comité. Le comité peut, ce faisant, soumettre des recommandations en vue de faire cesser la situation litigieuse.

## **Troisième niveau d'intervention : Le comité exécutif de la fédération**

---

Lorsque le comité exécutif est saisi des résultats de l'analyse et des recommandations du comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement, il prend les mesures appropriées.

Le comité exécutif peut convoquer les membres du comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement pour des éclaircissements et des précisions.

## Annexe A Le cadre d'application

La *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec proscrit le harcèlement d'une personne en raison de l'un des motifs visés à l'article 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. »*

À l'article 10.1, il est mentionné :

*« Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10.1. »*

À l'article 46, la charte québécoise fait également obligation de respecter la santé, la sécurité et l'intégrité physique des personnes :

*« 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. »*

Pour les entreprises sous juridiction fédérale, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* prévoit, à l'article 14, que :

*« [...] le fait de harceler un individu constitue un acte discriminatoire s'il est fondé sur un motif de discrétion illicite [...]. »*

Au Québec, la responsabilité de l'employeur peut découler de l'article 2087 du Code civil du Québec qui prévoit que :

*« 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. »*

La Loi sur les normes du travail stipule :

**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. Ce 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.*

La Loi sur la santé et la sécurité du travail, et d'autres lois peuvent couvrir la violence et le harcèlement au travail.

Les articles 9 et 10 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail stipulent que le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.

L'article 12 de cette même loi reconnaît à la travailleuse et au travailleur le droit de refus d'exécution d'un travail si, raisonnablement, il conclut que sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique est mise en danger ou que l'exécution de son travail peut porter de telles atteintes à d'autres personnes.

Ces droits sont, pour le travailleur, assortis de l'obligation de prendre les précautions requises à sa protection et à celle des autres.

Notons par ailleurs la décision rendue dans *Chagnon c. Marché Bel-Air*<sup>13</sup> où la Commission des lésions professionnelles (CLP) conclut qu'on peut, dans certains cas, exercer un droit de refus (art. 12 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail) pour harcèlement au travail. On pourrait donc demander l'intervention préventive d'un inspecteur de la CSST.

Pour l'employeur, l'article 51 exige la prise des mesures requises à la protection de la santé, de la sécurité et de l'intégrité physique de ses employé-es, notamment en ce qui regarde les aménagements de l'établissement, de l'entreprise et ses équipements ou la fourniture et l'entretien de matériel sécuritaire ainsi qu'en ce qui a trait à l'information, la formation, l'entraînement et la supervision de son personnel.

## **Autres lois**

De façon générale, les situations de violence sont couvertes par le Code criminel qui permet à toute victime de porter plainte ou, si elle a subi des pertes personnelles, d'intenter une poursuite en vertu du Code civil.

Toute personne victime de violence peut aussi recourir aux dispositions de la *Loi sur d'indemnisation des victimes d'actes criminels* (IVAC) et recevoir des compensations liées à l'application de cette loi administrées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

---

<sup>13</sup> (2000) CLP 388, voir contra : *Imbeau c. Collège Maisonneuve*, 47510-60-9301, 20 décembre 1994, Monique Billard

## Annexe B Informations statistiques – Grille

### INFORMATIONS À L'USAGE DES UTILISATEURS DE LA GRILLE

- ⇒ Formulaire à l'usage exclusif de l'ombudsman et du comité d'aide et de prévention de la violence et de harcèlement.
- ⇒ Aucun renseignement nominatif n'est inscrit dans ce formulaire.
- ⇒ Compléter la grille pour chaque situation.
- ⇒ Transmettre la grille au comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement.

#### TYPE DE HARCÈLEMENT VÉCU

- Sexiste
- Racial
- Sexuel
- Psychologique
- Organisationnel
- Homophobie
- Autre

#### TYPE DE VIOLENCE VÉCUE

- Sexiste
- Racial
- Sexuel
- Psychologique
- Organisationnel
- Homophobie
- Autre

#### Description sommaire :

---

---

---

---

---

#### MILIEU

- Congrès
- Conseil fédéral
- Colloque
- Bureau fédéral
- Assemblée régionale
- Session de formation
- Comité : lequel? \_\_\_\_\_
- Autre : \_\_\_\_\_

#### LIEU PHYSIQUE DE LA SITUATION DE VIOLENCE OU DE HARCÈLEMENT

(exemples : bureau, ascenseur, etc.)

---

---

---

---

---

### SEXE DE LA PERSONNE PRÉSUMÉE VICTIME

- Féminin                       Masculin

### SEXE DE LA PERSONNE PRÉSUMÉE VIOLENTE OU HARCELANTE

- Féminin                       Masculin

### NATURE DES LIENS ENTRE LES PERSONNES IMPLIQUÉES

De quel ordre?

➤ **Personne présumée victime :**

- Militante     Visiteuse     Autre \_\_\_\_\_

➤ **Personne présumée violente ou harcelante :**

- Militante     Visiteuse     Autre \_\_\_\_\_

### RÉPERCUSSIONS SUR LA PERSONNE PRÉSUMÉE VICTIME

Description sommaire des répercussions de la violence ou du harcèlement sur la personne présumée victime (exemples : santé physique et psychologique, autres désagréments) :

---

---

---

---

---

---

---



## INTERVENTIONS FAITES

- Entretien avec la personne présumée victime.
- Entretien avec la personne présumée violente ou harcelante.
- Résolution coopérative de la situation laquelle inclut la médiation ou toutes autres alternatives.
- Dépôt d'une plainte en vertu de la présente politique au deuxième niveau d'intervention.
- Dépôt d'un recours en vertu des lois d'ordre public applicables.
- Autre \_\_\_\_\_

## RÉSULTATS OBTENUS

- Arrêt de la violence ou du harcèlement  
Moyen (s) : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Référence au comité d'aide et de prévention de la violence et du harcèlement  
Mesure(s) retenue(s) : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Autre : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## SIGNATURE

\_\_\_\_\_  
Ombudsman

\_\_\_\_\_  
Date

## Annexe C Formulaire type de plainte

Je dépose officiellement une plainte de violence ou de harcèlement à l'ombudsman de la FSSS-CSN et lui demande de traiter ma plainte.

### JE CROIS ÊTRE VICTIME DE :

<input type="checkbox"/> Harcèlement sexiste	<input type="checkbox"/> Violence physique
<input type="checkbox"/> Harcèlement racial	<input type="checkbox"/> Violence verbale
<input type="checkbox"/> Harcèlement sexuel	<input type="checkbox"/> Violence psychologique
<input type="checkbox"/> Harcèlement psychologique	<input type="checkbox"/> Violence organisationnelle
<input type="checkbox"/> Harcèlement organisationnel	<input type="checkbox"/> Violence sexuelle
<input type="checkbox"/> Harcèlement - homophobie	<input type="checkbox"/> Violence - homophobie
<input type="checkbox"/> Autre _____	<input type="checkbox"/> Autre _____

### MES COORDONNÉES SONT :

NOM :	_____	PRÉNOM :	_____
FONCTION :	_____		
Adresse :	_____		
Téléphone au travail :	( )	_____	
Téléphone à domicile :	( )	_____	
Autre :	( )	_____	
Courriel :	_____		

### PERSONNE PRÉSUMÉE VIOLENTE OU HARCELANTE :

NOM :	_____	PRÉNOM :	_____
FONCTION :	_____		
Téléphone (si connu)	( )	_____	

# CE QUI S'EST PASSÉ

Vous considérez avoir subi de la violence ou du harcèlement

---

## RÉSUMÉ DES FAITS

**QUOI, COMMENT? (Énumérez les faits, événements, paroles, gestes)**

---

---

---

---

---

**TÉMOINS DES ÉVÉNEMENTS :**

- |          |          |
|----------|----------|
| 1. _____ | 4. _____ |
| 2. _____ | 5. _____ |
| 3. _____ | 6. _____ |

**QUAND? (Spécifiez les dates des divers événements)**

---

---

---

---

**OÙ? (Spécifiez le ou les endroits)**

---

---

---

---

## En faisant votre démarche, que désirez-vous obtenir?

(Par exemple : faire cesser le harcèlement, rétablir un climat pacifique, des excuses, etc.)

---

---

---

---

---

---

## AUTRES DÉMARCHES

Si vous comptez entreprendre ou si vous avez entrepris d'autres démarches, veuillez préciser laquelle ou lesquelles :

Avez-vous intenté des poursuites judiciaires?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	À venir <input type="checkbox"/>
Si oui, lesquelles :	<hr/>		
Avez-vous utilisé d'autres recours?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	À venir <input type="checkbox"/>
Si oui, lesquels :	<hr/>		

## COMMENTAIRES

Vous pouvez ajouter ici tout autre commentaire que vous jugerez utile.

---

---

---

---

---

---

Je déclare que les renseignements inscrits dans ce formulaire sont vrais et au meilleur de ma connaissance.

<hr/>	<hr/>
Signature	Date