

POLITIQUE

PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU
TRAVAIL ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES



Adopté par le conseil d'administration
8 novembre 2018

La politique de prévention du harcèlement psychologique au travail et de traitement des plaintes de Développement Côte-de-Beaupré, aussi appelé l'organisation, vise à communiquer l'engagement de l'employeur à prévenir et à faire cesser le harcèlement psychologique. Elle permet de mobiliser la direction et tous les employés de l'organisation autour des objectifs fixés.

La politique s'inscrit dans une vision d'ensemble. Elle est en concordance avec les valeurs de l'entreprise et avec les autres politiques déjà en vigueur. L'élaboration de cette politique a fait l'objet de présentations auprès des membres du personnel et du conseil d'administration. Elle est appliquée uniformément à tout le personnel.

La politique est construite selon les exigences de la réforme de la Loi sur les normes du travail adoptée le 12 juin 2018.

1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

- Instaurer et maintenir un environnement de travail où tous sont traités avec dignité et respect
- Prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique au travail
- Ne tolérer aucune forme de harcèlement ou de violence psychologique ou physique
- Proposer l'aide requise

2. ENGAGEMENT DE L'EMPLOYEUR

L'employeur souhaite offrir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement, que ce harcèlement émane du personnel, des membres du conseil d'administration ou de la part de tiers, fournisseurs, clients, visiteurs, sans égard où se produit la situation de harcèlement.

L'employeur affirme clairement sa volonté, constante dans le temps, de prévenir et de faire cesser le harcèlement psychologique au travail. Il s'engage à prendre tous les moyens raisonnables afin de s'assurer de l'atteinte de sa volonté.

Pour ce faire, l'employeur s'engage à :

- Offrir un milieu exempt de harcèlement psychologique
- Sensibiliser tous ses employés à la nécessité de prévenir le harcèlement
- Promouvoir le respect entre les individus
- Promouvoir et sauvegarder la dignité de la personne
- Protéger l'intégrité physique et psychologique de la personne
- Promouvoir un milieu de travail harmonieux et sécuritaire

En cas de plaintes, l'employeur s'engage à les prendre au sérieux, qu'elles soient présentées de façon informelle ou formelle et de prendre les mesures pour qu'elles soient réglées d'une manière rapide, confidentielle et équitable.

3. CHAMP D'APPLICATION

Les personnes protégées par la présente politique sont autant les membres du personnel-cadre que du personnel employé. Elle vise les relations entre les représentants de l'employeur (administrateurs) et les employés, entre collègues de travail et entre les employés et les clients ou les visiteurs. Elle s'applique aussi aux sous-traitants et fournisseurs et plus généralement, à toute personne en contact avec Développement Côte-de-Beaupré.

Les personnes sont protégées par la politique, peu importe que leur milieu de travail soit le lieu physique où ils exercent leurs tâches ou tout autre endroit où ils sont appelés à travailler. Elles sont protégées, tant lorsqu'il s'agit d'un incident survenu dans le cadre du travail, durant les heures normales de travail ou hors des heures normales de travail lorsque les activités sont reliées au travail. Personne ne doit tolérer le harcèlement au travail à quelque moment et pour quelque raison que ce soit; nul n'a le droit d'exercer de la violence ou de harceler quiconque au travail ou dans quelque situation reliée à l'emploi. Quelle que soit sa forme, la violence au travail et le harcèlement psychologique sont inacceptables et ils ne seront jamais tolérés par l'employeur.

4. DÉFINITION

La politique réfère à la définition législative qui se lit comme suit :

Violence ou 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 l'employé.

La définition inclut le harcèlement sexuel au travail ainsi que le harcèlement lié à un des motifs contenus dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne. 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.

La politique ne restreint pas l'autorité des gestionnaires et superviseurs dans l'exercice normal du droit de gestion, dans la mesure où ces responsabilités ne sont pas exercées de façon abusive ou discriminatoire.

Ce droit comprend notamment :

- la gestion de l'assiduité et de l'absentéisme
- l'organisation du travail et attribution des tâches
- l'évaluation de la qualité du travail produit et évaluation annuelle
- la gestion des relations de travail
- la gestion des mesures administratives ou disciplinaires
- l'application des sanctions
- le licenciement, les mises à pied et le congédiement

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La politique précise les rôles et les responsabilités assumés par les différentes personnes dans le but de prendre les moyens raisonnables afin de prévenir la violence et le harcèlement psychologique. Malgré les moyens mis en place, si de telles situations se produisent, l'employeur doit intervenir dans les meilleurs délais afin d'y mettre un terme.

Le conseil d'administration:

- Assume la responsabilité de la politique
- Prend un engagement à prévenir et à faire cesser le harcèlement psychologique et identifie les moyens pour agir
- Désigne la personne qui est responsable de l'application de la politique et la soutient

La direction générale :

- Informe tous les employés sur la politique et de son application
- Conscientise les employés quant à la responsabilité de chacun à rendre leur milieu de travail exempt de harcèlement psychologique
- Détecte les facteurs de risque, de préférence avec la collaboration des employés de l'unité de travail
- Reçoit généralement les demandes d'intervention ou les plaintes au nom de l'employeur
- Décide, à la suite d'une demande d'intervention ou d'une plainte, de la nature de l'intervention à réaliser
- Décide des mesures à prendre pour éviter que des situations identifiées à risque repérées dans leur unité de travail ne conduisent au harcèlement psychologique et exerce un suivi
- Intervient pour régler des situations à risque et consolide au besoin l'unité de travail
- Dirige les employés vers des ressources spécialisées pour du soutien
- Décide des mesures qui seront prises à la suite d'une intervention
- Agit comme la personne qui intervient comme médiateur ou enquêteur ou en nomme une autre, le cas échéant

L'employé :

- Contribue par sa conduite à rendre le milieu de travail exempt de harcèlement psychologique
- Respecte les personnes avec qui il interagit dans le cadre de son travail
- Collabore à toute enquête sur une plainte au travail lorsqu'il est requis de la faire

6. PROCÉDURES POUR INFORMER L'EMPLOYEUR

Le directeur général est désigné comme étant la personne désignée pour recevoir les demandes d'intervention ou les plaintes en matière de harcèlement psychologique et pour l'application des mesures appropriées.

Si le directeur général est visé par une demande d'intervention ou une plainte ou s'il ne peut agir d'une façon objective, la personne plaignante pourrait faire appel au président du conseil d'administration. La demande d'intervention ou la plainte doit être communiquée à l'employeur verbalement ou par écrit, sous forme de lettre ou d'un formulaire à cette fin par l'employeur.

Le recours à la demande d'intervention ou la plainte ne doit pas être fait dans l'objectif de nuire ou de véhiculer de fausses allégations, en raison des torts importants qu'une telle conduite pourrait causer aux personnes visées.

6.1 Approche personnelle

L'employé qui se croit victime ou est témoin de violence ou de harcèlement psychologique doit prendre les mesures suivantes :

- Faire connaître immédiatement sa désapprobation au présumé contrevenant de façon ferme et polie, et lui demander de mettre un terme à son comportement, s'il est capable de s'adresser à cette personne;
- Dans la mesure où cela ne résout pas le problème, ou si une telle démarche n'est pas possible dans les circonstances, cette personne devrait noter tous les faits reprochés et entreprendre une démarche informelle ou une plainte formelle, auprès du directeur général ou de la personne désignée responsable de la présente politique.

6.2 Démarche informelle

L'employé doit porter tout incident ou acte de violence à l'attention du directeur général lorsqu'un acte de harcèlement ou de violence est commis. Lorsque cet acte est commis par le directeur général, l'employé doit le porter à l'attention du président du conseil d'administration.

6.3 Plainte formelle

Tout employé qui considère être victime de harcèlement peut présenter une plainte formelle par écrit à la personne désignée. Aucune démarche formelle ne peut être entreprise sans une plainte écrite et signée. Cette démarche peut être effectuée auprès de la personne désignée.

Il incombe à la personne désignée recevant la plainte de déterminer si la situation signalée relève de la présente politique. Dans la négative, la personne plaignante doit être orientée vers les ressources appropriées. La personne recevant la plainte peut aussi refuser d'agir si elle estime que les allégations sont non fondées ou faites de mauvaise foi.

Toute plainte formelle doit être présentée sans tarder puisqu'il est souvent difficile de retracer les faits d'un incident ou des incidents longtemps après qu'ils se soient produits. Une plainte formelle doit être présentée à l'intérieur des délais prescrits par la Loi après le dernier incident présumé.

La plainte formelle doit être écrite et préciser les éléments suivants :

- date de l'incident ou des incidents ;
- identification de la personne ou des personnes visées par la plainte;
- nature des faits reprochés, de façon complète et détaillée;
- documents pertinents, le cas échéant, incluant une liste de personnes qui auraient été témoins des faits reprochés;
- mesure ou solution recherchée par la personne plaignante;
- signature de la personne plaignante.

En déposant une plainte formelle, son auteur autorise la divulgation de son identité (prénom et nom seulement) et du contenu de sa plainte à la personne visée par la plainte et à toute personne à qui la divulgation est nécessaire pour donner plein effet à la présente politique.

6.4 Procédures de nature judiciaire

La présente politique ne limite pas la personne plaignante qui peut avoir recours à des procédures de nature judiciaire. Elle peut ainsi adresser sa plainte à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) ou à la Sûreté du Québec.

7. PRINCIPES DIRECTEURS DES INTERVENTIONS

Les interventions informelles ou formelles de l'employeur visent à établir un climat de confiance et à offrir des garanties aux personnes qui s'adressent à l'employeur pour faire cesser une situation de harcèlement psychologique.

7.1 Confidentialité

L'employeur et la « personne désignée » s'engagent à garder confidentielle toute l'information concernant le dossier de la plainte sous réserve de ce qui suit : cette information ne sera utilisée que pour les besoins d'une enquête ou pour la gestion des mesures de réparation ou des sanctions, dont les mesures disciplinaires, ou lorsque requis par la loi ou les tribunaux. Les employés sont aussi tenus de respecter la confidentialité de ces informations sous peine de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

7.2 Absence de représailles

Aucune personne ne doit subir des représailles telles des menaces, de l'intimidation ou de la discrimination pour avoir, de bonne foi, porté plainte, ou encore pour avoir collaboré en tant que témoin.

Des mesures disciplinaires seront prises à l'égard d'une personne dont la plainte se révélera malveillante ou de mauvaise foi. Dans ce cas, les mesures disciplinaires ne constituent pas des représailles.

7.3 Application et contrôle

À l'égard de l'ensemble des employés, le directeur général est chargé de l'application de la présente politique. Il doit informer le conseil d'administration dès que possible qu'il est saisi d'une plainte et du début de l'enquête, le cas échéant. De plus, il doit :

- Identifier les situations pouvant donner lieu à des manifestations de violence et de harcèlement psychologique, et prendre les mesures afin de corriger ces situations; Assurer à chaque employé de l'organisation un milieu et des relations de travail qui respectent son intégrité physique et psychologique et qui sont exempts de violence et de harcèlement psychologique;
- Appuyer les autres personnes impliquées, tels les administrateurs, une ressource externe, un médiateur, dans l'application de mesures de prévention et de protection, le cas échéant;
- S'assurer que les employés victimes de violence ou de harcèlement psychologique au travail et leur famille reçoivent le support et l'aide nécessaires disponibles.

8. NATURE DES INTERVENTIONS

La personne désignée qui reçoit un signalement relativement à un manquement à la présente politique doit s'assurer de la confidentialité du processus, à moins qu'il ne soit nécessaire, dans le cadre d'une enquête ou d'une mesure disciplinaire ou administrative ou d'un litige, de divulguer certains faits. Elle accompagne le plaignant ou le témoin et lui apporte le soutien approprié. Elle doit aussi agir de façon impartiale, équitable et avec diligence. Plus spécifiquement, elle doit assister le plaignant dans la divulgation de son signalement, s'il y a lieu et prendre les mesures appropriées pour mettre fin à toute forme de violence dès qu'elle est témoin d'une telle situation.

La personne désignée qui reçoit une plainte formelle la transmet avec diligence à la personne visée par la plainte. Elle lui demande de répondre par écrit à la plainte dans les 10 jours ouvrables et lui signifie de ne pas contacter la plaignante. Dès la réception de la réponse à la plainte, elle en transmet copie à la personne plaignante. En l'absence d'une réponse de la part de la personne visée par la plainte, la personne désignée avise la personne plaignante. La personne ayant reçu la plainte peut :

- refuser la plainte si elle est jugée non fondée ou faite de mauvaise foi, et fermer le dossier;
- amorcer un processus de médiation entre les personnes concernées, en nommant un médiateur interne ou externe à l'organisation;
- constituer une enquête sur les allégations contenues à la plainte.

La personne qui a reçu la plainte avise les parties concernées du processus choisi. Une enquête peut également être ouverte lorsque :

- les parties concernées ne s'entendent pas pour utiliser le processus de médiation;
- le processus de médiation a échoué;
- l'entente conclue entre les deux parties à la suite d'un processus de médiation n'est pas respectée.

8.1 Médiation

La recherche d'une entente par médiation vise à trouver, pour les parties concernées, une ou plusieurs solutions acceptables et à corriger la situation. Le médiateur communique avec les parties concernées afin d'obtenir leur participation à la recherche d'une entente. Si une entente intervient à la satisfaction des personnes concernées, les termes de l'entente sont consignés dans un document signé par les deux parties et versés au dossier conservé par la direction générale.

Le médiateur avise la personne désignée et s'assure de la mise en oeuvre des mesures de soutien ou de correction convenues dans l'entente.

8.2 Enquête

La personne désignée ou, le cas échéant, le médiateur peut juger qu'une enquête serait nécessaire ou qu'il serait préférable de ne pas procéder plus avant lorsque :

- une des parties concernées refuse de participer au processus de médiation;
- il y a absence d'une entente entre les personnes concernées advenant le processus de médiation déjà entamé;
- l'entente signée par les deux parties à la suite du processus de médiation n'est pas respectée.

Lorsque nécessaire, la personne désignée nomme un enquêteur ou un comité d'enquête, selon la situation. Dans le cas d'un comité d'enquête, la personne désignée nomme l'un des membres à la présidence. L'enquêteur ou les membres du comité peuvent être des personnes internes ou externes à l'organisation et n'exercent cette fonction que pendant la durée de l'enquête pour laquelle elles ont été nommées. L'enquêteur ou les membres du comité devront être des personnes neutres, aucunement impliquées ou témoins des actes reprochés. Le mandat dans le cadre d'une enquête est de :

- conduire avec toute la diligence requise les recherches relatives à la plainte de harcèlement;
- conclure à l'existence ou non d'une situation de harcèlement;
- rédiger un rapport.

Pour obtenir des renseignements qui confirment ou éclairent les circonstances de la plainte, les personnes suivantes sont rencontrées : la personne plaignante, la personne visée par la plainte, et toute personne qui aurait pu être témoin des faits reprochés. L'enquêteur ou le comité d'enquête remettent à la personne désignée un rapport contenant les éléments suivants :

- description du mandat;
- ce qui est allégué par la personne plaignante et la réponse de la personne visée par la plainte;
- résumé des preuves pertinentes : faits et témoignages (documents signés);
- conclusion (il y a eu ou non harcèlement) ;
- toute autre question soulevée dans le cadre du mandat.

Le contenu du rapport est protégé par les dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ce rapport est versé au dossier conservé par la direction générale.

9. MESURES

Le cas échéant, la détermination et l'application des mesures de correction et de soutien relèvent du directeur général – personne désignée. La personne plaignante et la personne visée par la plainte sont informées, par écrit, de la décision de la personne désignée.

9.1 Plainte fondée

Dans l'éventualité où la personne désignée estime que la plainte formelle est fondée, elle s'assure de prendre les moyens raisonnables pour que la personne plaignante retrouve un climat de travail propice à assurer le respect de sa dignité et de son intégrité physique et psychologique, notamment par l'offre de formation, d'assistance professionnelle, de service de soutien via le programme d'aide aux employés, etc.

La personne reconnue coupable de harcèlement se voit imposer, selon les circonstances, toute mesure de correction ou de soutien jugée raisonnable en fonction de l'acte commis et du préjudice subi par la personne plaignante. Les mesures de correction peuvent être, entre autres :

- pour un membre du personnel : un avertissement, une demande de produire des excuses écrites, la suspension ou le congédiement;

- pour un membre du conseil d'administration : une demande de produire des excuses écrites;
- pour un tiers : un avertissement, une demande de produire des excuses écrites, un rapport à son employeur s'il s'agit d'un fournisseur, ou la perte d'accès ou de privilèges.
- Dans le cas d'un citoyen, les employés peuvent être autorisés à cesser toute communication jugée irrespectueuse et, si le harcèlement persiste, assurer le suivi par la voie légale ou par tous les autres moyens applicables dans les circonstances. Dans ces conditions, l'employé ou la direction avisera la personne, par écrit, des procédures préconisées.

Les mesures de soutien peuvent être, entre autres : formation sur les comportements appropriés en milieu de travail, consultation auprès de personnes ressources, assistance professionnelle, etc.

9.2 Plainte non fondée

Si une personne dépose de bonne foi une plainte formelle dont le bien-fondé n'est pas confirmé par les preuves réunies, cette plainte est rejetée et aucune sanction n'est prise contre la personne visée par la plainte ni contre la personne à l'origine de la plainte. La personne désignée peut inviter la personne à l'origine de la plainte à présenter des excuses écrites à la personne visée par la plainte.

9.3 Plainte entachée de mauvaise foi

Lorsqu'une plainte est jugée abusive, frivole, faite de mauvaise foi ou déposée dans l'intention de nuire, la personne plaignante s'expose alors à des mesures de correction (administratives ou disciplinaires), incluant le congédiement.

9.4 Sanctions

L'employé

Un manquement à la présente politique par un employé peut entraîner, sur décision de la direction ou du conseil d'administration, l'application de toute sanction appropriée à la nature et à la gravité du manquement, dans le respect de la gradation des sanctions, s'il y a lieu de l'appliquer.

L'organisation reconnaît ce principe et l'aspect correctif de la discipline en milieu de travail. Elle reconnaît que la mesure disciplinaire imposée sera juste et raisonnable et en fonction de la gravité de la faute reprochée. L'organisation peut ne pas appliquer la gradation des sanctions, dépendamment de la gravité de la faute reprochée et des circonstances entourant ces faits. Elle peut aussi déposer une plainte formelle à la Sûreté du Québec.

Les autres intervenants

Dans le cas où une plainte, en vertu de la présente politique, vise une personne autre qu'un employé (par exemple : un citoyen, un visiteur, un fournisseur ou un sous-traitant), les mesures suivantes s'appliquent :

- Avertissement administratif : lettre signée par le directeur général ou, le cas échéant, le président, qui rapporte les faits et demande à la personne de cesser ses comportements;
- Mise en demeure : lettre expédiée par les procureurs de l'organisation qui rapporte les faits, ordonne à la personne de cesser ses comportements, prescrit au besoin les mesures de prévention et de protection des employés qui s'appliqueront pour l'avenir et l'avise qu'en cas de récidive, d'autres mesures seront prises ;

- Plainte aux autorités policières : plainte déposée en vertu du Code criminel. Il s'agit notamment de voies de fait ou tentative, bris de matériel, vandalisme, menaces pouvant causer la mort ou des blessures graves, intimidation, inconduite ou comportement perturbateur, etc.

10. ÉVALUATION ET RÉVISION

L'employeur s'assure de la compréhension, du respect et de l'utilisation à bon escient de la politique. Annuellement, un bilan d'application de la politique est prévu. L'employeur produit ce bilan et peut consulter les employés afin de connaître leur bilan concernant l'application de cette politique.

Le cas échéant, l'employeur détermine s'il révisé certains aspects de sa politique, laquelle politique révisée doit être adoptée par le conseil d'administration.

11. DIFFUSION DE LA POLITIQUE

À la suite de son adoption par le conseil d'administration, la présente politique est remise à chaque employé, quel que soit son statut ou sa situation d'emploi. Lors de son embauche, chaque nouvel employé de l'organisation reçoit une copie de la politique alors en vigueur. Les administrateurs reçoivent également une copie de la politique. Il en va de même pour tout nouvel administrateur. De plus, la politique est disponible en version électronique sur le site Internet de l'organisation : www.enaaffairesaveclacote.com

12. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à la date de son approbation par le conseil d'administration de Développement Côte-de-Beaupré.

Adoptée le 8 novembre 2018 par résolution **2018-CA-51**.