

Politique favorisant la civilité, la prévention et le règlement des situations de conflits et de harcèlement au travail



Table des matières

1. NOTRE PRIORITÉ : ASSURER LA SÉCURITÉ ET UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN POUR NOS EMPLOYÉS	3
2. NOTRE OUTIL : UNE POLITIQUE DE CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT	3
3. QUI EST CONCERNÉ PAR NOTRE POLITIQUE DE CIVILITÉ	3
4. ENGAGEMENTS DES PARTIES	3
5. COMPORTEMENTS À ADOPTER POUR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SAIN	5
6. DÉFINITIONS	7
7. CE QUI N'EST PAS DU HARCÈLEMENT OU DE L'INTIMIDATION	9
8. QUOI FAIRE EN CAS DE PROBLÈME	10
9. COMMENT NOUS TRAITONS LES PLAINTES	12
10. INFORMATION, SENSIBILISATION ET PRÉVENTION	15

Mise à jour le : 3 décembre 2021

1. Notre priorité : assurer la sécurité et un climat de travail sain pour nos employés

Le succès de nos projets et de l'entreprise dépend d'une collaboration élevée entre les membres de l'équipe. Scavengers souhaite assurer un climat de travail sain à ses employés afin d'assurer cette collaboration entre les membres du studio. Au-delà des éléments de harcèlement psychologique et sexuel identifiés dans la loi, nous souhaitons sensibiliser aux comportements et aux gestes incivils qui pourraient se transformer en harcèlement psychologique.

Cette politique s'appuie sur la Charte des droits et libertés de la personne qui reconnaît notamment le droit de tout être humain à l'égalité, à la dignité et à des conditions de travail justes et raisonnables. Notre politique s'inscrit aussi dans le cadre de la Loi sur les normes du travail qui précise que toute forme de harcèlement psychologique ou sexuel constitue une violation des droits fondamentaux des individus.

2. Notre outil : une politique de civilité et de prévention du harcèlement

Notre politique a plusieurs objectifs :

- Prévenir les problématiques en matière de savoir-être (harcèlement, intimidation, gestes incivils) qui pourraient avoir une incidence sur les relations au sein de notre organisation.
- Promouvoir un climat de travail sain par l'encouragement de la dénonciation de toute forme de violence.
- Informer les victimes des mécanismes de gestion des conflits et de traitement des plaintes.
- Établir les différentes responsabilités des employés et des gestionnaires.

3. Qui est concerné par notre politique de civilité

Notre politique s'applique à tous les employés et les travailleurs autonomes. Elle s'applique à tous les incidents qui ont une relation avec le travail :

- Sur les lieux du travail ou en dehors du milieu habituel de travail.
- Au cours et en dehors des heures normales de travail.
- Lors des voyages d'affaires, les conférences, les réunions, les réceptions et les activités sociales organisées par notre entreprise.

4. Engagements des parties

La Direction et les gestionnaires doivent :

- Prendre des mesures raisonnables pour faire cesser à la source toutes formes d'incivilité qui pourraient se transformer en harcèlement psychologique.
- Ne tolérer aucune forme de violence : gestes d'incivilité, intimidation, harcèlement psychologique ou sexuel.

- Désigner les personnes responsables de l'application de cette politique.
- Respecter les délais de traitement des plaintes prévus dans cette politique.
- Assurer la confidentialité dans le traitement des plaintes.
- Conscientiser les employés au sujet de leur rôle pour rendre leur milieu de travail sain et sans incivilité.

Les employés doivent :

- Contribuer par leur conduite à rendre le milieu de travail exempt de gestes incivils décrits dans cette politique,
- Respecter les personnes avec lesquelles ils interagissent dans le cadre de leur travail.
- Ne pas hésiter à aborder une situation inconfortable par rapport à un collègue, à un client ou à un fournisseur.
- Discuter de la situation problématique avec la personne concernée ou la direction, plutôt qu'avec vos autres collègues. Vous pouvez cependant demander à un collègue de vous accompagner dans votre démarche si vous le souhaitez.

5. Comportements à adopter pour un environnement de travail sain

Notre attente : la civilité

La civilité est l'ensemble des bonnes manières d'usage et des comportements à observer lorsqu'on se retrouve dans un groupe ou seulement avec une autre personne. Il s'agit de l'ensemble des normes, des valeurs et des règles de vie comme la politesse, la courtoisie, le respect, le savoir-vivre et la collaboration. ¹

Comportements civils attendus



Faire preuve d'empathie et d'ouverture aux autres :

- Avoir une attitude constructive
- Se montrer attentif
- Être ouvert à un point de vue différent du sien
- Avoir le désir de comprendre les motifs des autres
- Communiquer avec délicatesse et tact
- Utiliser des mots et un ton respectueux
- Créer des contextes qui soient respectueux pour communiquer
- Choisir la langue que les autres comprennent

Entretenir de bonnes relations :

- Utiliser les formules de base de politesse
- Être ponctuel aux rencontres
- Offrir son aide et sa collaboration
- Participer au travail d'équipe

Faire preuve de jugement et d'éthique :

- Être conscient des conséquences de ses actions face aux autres
- Dire les choses telles qu'elles sont de façon juste et appropriée, en se basant sur des faits
- Essayer de comprendre les motifs derrière nos actions ou les actions des autres

Comportements incivils à éviter

En tant qu'employé, vous vous engagez à éviter certains comportements incivils ou violents. Certains sont plus graves que d'autres, mais une accumulation de comportements d'apparence mineure peut aussi constituer du harcèlement.



- Faire du sarcasme
- Langage grossier
- Mépris, moqueries
- Ignorer ou ne pas saluer ses collègues
- Faire des remarques désobligeantes

¹ <https://ordrecrha.org/ressources/dossiers-speciaux/civilite/videos/civilite-quest-ce-que-cest?source=2882e32f9fc04e3d8204fff89b5187d1>

- Ne pas utiliser les formules de politesse appropriées
- Couper la parole
- Négativisme
- Manquer de discrétion
- Dire du mal de quelqu'un en son absence
- Refus d'exécuter le travail demandé ou négligence
- Porter de fausses accusations
- Répandre des rumeurs
- Agressivité
- Intimider les autres
- Blâmer les autres plutôt que d'assumer la responsabilité
- Envoyer un message difficile par courriel pour éviter de faire face à la personne
- Prendre tout le crédit pour un travail réalisé en équipe

6. Définitions

Tous les comportements problématiques ne constituent pas du harcèlement psychologique. Souvent, les gestes ou les comportements d'incivilité ou d'intimidation peuvent y ressembler.

Pour être du harcèlement psychologique, le comportement doit remplir les critères prévus par l'article 81.18 de la *Loi sur les Normes du travail*. Vous devez notamment évaluer la présence d'une conduite vexatoire, la répétitivité des comportements, des paroles, des gestes, des actes hostiles ou non désirés.

Harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique ou sexuel au travail est une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles ou des gestes répétés qui :

- Sont hostiles ou non désirés, et
- Portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne salariée, et
- Rendent le 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.

Le harcèlement peut résulter des comportements identifiés dans la section *Comportements à éviter*. Par exemple, faire preuve d'agressivité envers un collègue, se moquer de lui, ou lui couper la parole systématiquement.

Harcèlement sexuel

La définition de la Loi inclut aussi le harcèlement sexuel au travail. Par exemple, les comportements suivants constituent du harcèlement sexuel :

- Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle, par exemple des sollicitations insistantes, des regards, baisers ou attouchements, des insultes sexistes ou des propos grossiers.
- Tout propos, blagues ou images à connotation sexuelle.

Harcèlement discriminatoire

Le harcèlement peut aussi être lié à un des motifs contenus dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Ces motifs sont :

- La race ou la couleur,
- Le sexe,
- La grossesse,

- L'orientation sexuelle,
- L'état civil,
- L'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi),
- La religion ou 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.

Intimidation

L'intimidation se définit comme « tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser ». ² L'intimidation peut constituer du harcèlement.

² *Loi sur l'instruction publique* (article 13, paragraphe 1.1)

7. Ce qui n'est pas du harcèlement ou de l'intimidation

Certaines situations stressantes peuvent avoir lieu dans un milieu de travail sans être du harcèlement psychologique. Voici quelques exemples.

Conflits de travail

Les milieux de travail ne diffèrent pas d'autres milieux de vie et des conflits peuvent survenir. Dans la majorité des cas, ces conflits ne constituent pas du harcèlement. Les divergences d'opinions non plus.

Droit de gérance

En tant qu'employeur, notre entreprise a le droit de diriger les employés et de prendre certaines décisions qui les concernent. Cet exercice normal du droit de gestion ne constitue pas du harcèlement. Voici quelques exemples de ce droit :

- L'attribution des tâches,
- La gestion courante de la discipline,
- La gestion du rendement au travail ou de l'absentéisme,
- L'application de la gradation des sanctions.

Stress lié au travail ou conditions de travail difficile

Le stress relié au travail ne constitue généralement pas du harcèlement. Le stress normal relié au travail s'apprécie notamment en fonction du poste occupé par l'employé.

De même, les conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles ne constituent pas du harcèlement. Les changements organisationnels justifiés sur le plan économique ou technologique n'en sont pas non plus, s'ils n'affectent pas la personne de façon arbitraire.

Liaisons amoureuses ou sexuelles entre personnes consentantes

Les liaisons amoureuses ou sexuelles entre personnes consentantes ne constituent pas du harcèlement.

Afin d'éviter les conflits d'intérêts entre les gestionnaires et leurs subordonnés, les employés se trouvant dans une telle situation, doivent aviser le responsable de la politique, dans les plus brefs délais. L'information fournie sera soumise aux règles énoncées dans la Loi sur les renseignements personnels.

8. Quoi faire en cas de problème

Afin d'éviter que les petits gestes incivils deviennent grands, voici la démarche à suivre pour régler les situations problématiques.

- En tout temps, vous pouvez contacter la personne responsable de la politique au sein de l'organisation en utilisant les coordonnées suivantes :

Daisy Lilly Best

Courriel : daisy@scavengers.ca

Téléphone : (514) 209-8849

- Si vous préférez parler en toute confidentialité, à une personne impartiale et indépendante de l'organisation, vous pouvez contacter notre Ombudsperson. Elle pourra vous écouter et vous conseiller sur les différentes manières de prévenir l'escalade des difficultés que vous vivez au travail. Elle pourra également vous proposer des mécanismes formels et informels de résolution de conflits adaptés à votre situation.

Pour en savoir plus sur son rôle vous pouvez la contacter ou consulter les termes de référence qui expliquent son rôle.

Caroline Lemay

Courriel : scavengers.ombuds@omega-ombs.ca

Avisez l'auteur de la situation

Si vous pensez avoir été victime de gestes incivils, vous devez signaler à la personne que son comportement ne respecte pas cette politique selon vous, et qu'elle doit cesser immédiatement. Si les circonstances ne vous permettent pas de le faire ou si vous ne vous sentez pas capable d'agir, passez à l'étape suivante.

Avisez la direction ou l'Ombudsperson

Communiquez verbalement ou par écrit avec la personne responsable de la politique ou l'Ombudsperson pour lui signaler la situation :

- En cas de récidive, ou
- Si les circonstances ne vous permettent pas de dire à la personne que son comportement est problématique et doit cesser.

La Direction ou l'Ombudsperson peut proposer une intervention informelle pour régler la situation, par exemple en parlant à la personne concernée ou en organisant une médiation. La proposition sera mise en œuvre seulement avec l'accord de la personne qui rapporte la situation problématique.

Déposez une plainte formelle

Vous pouvez déposer une plainte formelle, avec le formulaire prévu à cet effet, à la personne responsable de la politique ou l'Ombudsperson en cas de récurrence, ou si les circonstances ne permettent pas une intervention informelle.

Si vous êtes témoin d'une situation de harcèlement

Vous ne pouvez pas déposer vous-même une plainte si vous n'êtes pas la victime. Si vous êtes témoin d'une situation de harcèlement, nous vous encourageons à parler à la personne victime de harcèlement pour l'encourager à régler la situation. Vous pouvez aussi signaler la situation à la Direction ou contacter l'Ombudsperson pour obtenir des conseils sur la meilleure manière de procéder.

9. Comment nous traitons les plaintes

À la réception de la plainte, la Direction ou l'Ombudsperson suit les étapes suivantes :

- Elle examine la plainte.
- Elle peut vous rencontrer ou vous consulter, ainsi que la personne mise en cause.
- Elle décide si les allégations constituent des gestes incivils, d'intimidation ou de harcèlement à première vue ou si des précisions supplémentaires sont nécessaires.
- Si la plainte est recevable, elle avise la personne mise en cause par la plainte et lui demande sa version des faits.

Si votre plainte n'est pas recevable, la Direction ou l'Ombudsperson vous en informera. Une plainte n'est pas recevable si les allégations ne constituent pas des gestes incivils, d'intimidation ou de harcèlement. La non-recevabilité d'une plainte met fin au processus formel mais des mesures peuvent être prises pour éviter l'escalade des tensions existantes.

Si la recevabilité de la plainte est évaluée par l'Ombudsperson et qu'il est jugé qu'une enquête est requise, l'Ombudsperson remet les résultats de son évaluation à la Direction qui confiera la plainte à un.e enquêteur.se compétent.e.

Médiation

La personne responsable de la politique ou l'Ombudsperson se réserve le droit de vous rencontrer ainsi que la personne mise en cause pour vous offrir de participer à un processus de médiation, si les circonstances le permettent.

Enquête

La Direction détermine qui procède à l'enquête, et s'il la confie à un enquêteur externe. Il peut choisir de nommer une personne membre d'un ordre professionnel et tenu au secret professionnel, comme un avocat, un psychologue, ou un professionnel en ressources humaines (CRHA ou CRIA).

L'enquêteur suit les étapes suivantes :

- Il commence son enquête dans les **10 jours ouvrables** suivant la réception du dossier.
- Il vous avise de son rôle.
- Il vous consulte ou vous rencontre ainsi que la personne mise en cause.
- Il obtient les noms des témoins et des personnes impliquées. Il a la pleine liberté de rencontrer les personnes susceptibles d'apporter un éclairage à l'enquête.
- Il obtient des déclarations écrites et signées de votre part, de la personne mise en cause, des témoins et des personnes impliquées.

Dans les **30 jours ouvrables** suivant la réception du dossier, l'enquêteur doit préparer un rapport d'enquête contenant :

- Un résumé des allégations et des éléments de preuve obtenue,

- Une analyse de la preuve.

Si cela fait partie de son mandat, il peut dire si la plainte est à son avis fondée, non fondée, déposée de mauvaise foi ou dans un esprit de vengeance.

Décision de l'enquêteur

La Direction vous avisera de la conclusion de l'enquête dans les plus brefs délais après la réception du rapport.

Mesures administratives ou disciplinaires

La Direction décide des mesures à prendre, en fonction de la gravité des gestes posés et des autres circonstances pertinentes. Ces mesures peuvent être de nature administrative ou disciplinaire, ou combiner ces deux aspects. Elles peuvent être applicables pendant ou après l'enquête.

Elles peuvent inclure les mesures suivantes :

- Mesures temporaires avant et pendant l'enquête (ex. : suspension avec ou sans salaire).
- Obligation de présenter des excuses officielles (verbales ou écrites).
- Avis (réprimande) verbal ou écrit.
- Participation obligatoire à une séance de formation sur les comportements appropriés en milieu de travail.
- Interdiction d'accéder au lieu de travail
- Suspension sans salaire pour une période déterminée.
- Congédiement.

Le refus ou la négligence de se soumettre à ces mesures peut constituer une violation de cette politique et donner lieu à des mesures plus sévères.

Vous avez d'autres recours

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail vous invite à recourir, autant que possible, aux personnes-ressources désignées par votre employeur et aux mécanismes mis en place dans votre organisation.

Bien entendu, vous avez toujours le droit de vous tourner vers les tribunaux pour faire valoir vos droits :

- Concernant une question prévue par la Charte des droits et libertés de la personne
- Pour formuler une plainte en vertu de la Loi sur les normes du travail.

De plus, vous conservez le droit d'exercer tous les autres recours prévus par la loi.

Par contre, notre entreprise doit avoir été informée de la situation de harcèlement et avoir eu l'occasion d'agir pour qu'un tribunal puisse traiter votre plainte en vertu de la Loi sur les normes du travail.

Vous êtes protégé si vous déposez une plainte

Toute mesure de représailles est interdite. Par exemple :

- Contre une personne qui a porté plainte de bonne foi,
- Contre une personne qui a collaboré de bonne foi à une enquête, ou
- Contre une personne qui a des liens avec une personne qui a porté plainte ou qui a été impliquée dans une enquête.

Les représailles constituent une violation de la politique et peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires. Les mesures de représailles subies doivent être rapportées à la Direction ou l'Ombudsperson pour que les mesures nécessaires soient prises pour les faire cesser.

Vous pouvez être sanctionné en cas de plainte de mauvaise foi

Une plainte logée de mauvaise foi ou dans un esprit de vengeance constitue une faute. Elle peut aussi être sanctionnée par des mesures disciplinaires. Toute personne qui participe à une telle plainte (témoin ou autre) peut également être sanctionnée. Une plainte non-recevable ne saurait être présumée être faite de mauvaise foi, à moins qu'il existe des preuves probantes en ce sens.

Le traitement de votre plainte est confidentiel

Présenter une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel est un acte difficile. Nous protégeons la confidentialité de votre plainte autant que nous le permettent les circonstances et les lois.

Nous assurons donc la confidentialité des dossiers de plainte, des réunions, des entrevues, des résultats des enquêtes et autres documents liés à votre plainte.

10. Information, sensibilisation et prévention

Scavengers s'engage à évaluer si les éléments de la politique donnent les résultats attendus et à y apporter les modifications nécessaires. Nous pouvons consulter les employés quant au climat de travail et à l'application de cette politique. Nos consultations ont pour but de maintenir un climat de travail sain et exempt de harcèlement, d'intimidation et de gestes incivils, et, dans la mesure du possible, les prévenir.

Scavengers s'engage à prévenir les situations de harcèlement, d'intimidation et d'incivilité en informant et sensibilisant les employés de son organisation par divers moyens :

- Présentation de la politique aux nouveaux employés et révision annuelle.
- Formation de sensibilisation.
- Section FAQ sur l'Intranet.
- Accès confidentiel à l'Ombudsperson pour obtenir écoute, conseils et, lorsque souhaité, la mise en place de mécanismes formels ou informels de résolution de conflit.