OBJET	PRÉVENTION ET TOLÉRANCE ZÉRO DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES	DG-PO11

Destinataires	**Le personnel du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.**
Émise par	**La Direction générale**
Approuvée par	**La Direction générale et le comité de direction**
Référence	**Charte des droits et libertés de la personne**

1. CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

Bien qu'il existe des dispositions prévoyant certaines protections contre le harcèlement dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, le Code civil du Québec et dans la Loi sur la santé et la sécurité du travail, le cadre légal relatif au harcèlement est principalement intégré de manière spécifique à la Loi sur les normes du travail. En plus de définir le harcèlement psychologique et sexuel, cette Loi prévoit également les droits et obligations de tous en la matière.

D'abord, la Loi sur les normes du travail prévoit que tous les employés, c'est-à-dire les salariés syndiqués ou non syndiqués et les cadres, incluant la Direction générale, ont droit à un milieu de travail exempt de harcèlement et, en ce sens, peuvent porter plainte.

La Loi sur les normes du travail prévoit qu'un employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement ce qui signifie qu'il doit être proactif, fournir des outils et des pratiques adaptés et prendre des mesures de prévention. De ce fait, l'employeur doit adopter et rendre disponible une politique de prévention et de tolérance zéro du harcèlement et de la violence au travail et traitement des plaintes, incluant, entre autres, un volet sur le harcèlement sexuel. Il s'agit maintenant d'une obligation formelle depuis le 1er janvier 2019.

En vertu de la Loi sur les normes du travail, une politique de prévention du harcèlement doit comprendre la définition du harcèlement psychologique, celle du harcèlement sexuel et un mécanisme de traitement des plaintes.

La présente politique de prévention et de tolérance zéro du harcèlement et de la violence au travail et traitement des plaintes couvre un éventail de situations plus étendu que ce qui est requis par la Loi sur les normes du travail, puisqu'elle inclut également les situations d'incivilité et de violence au travail. Il s'agit de moyens additionnels nous permettant de prévenir le harcèlement et d'assurer un milieu de travail sain.

Enfin, la Loi sur les normes du travail impose à tout employeur l'obligation de prendre des moyens raisonnables pour faire cesser une conduite de harcèlement qui est portée à sa connaissance.

La politique de prévention et de tolérance zéro du harcèlement et de la violence au travail et traitement des plaintes s'appuie en outre sur le Code criminel, la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (A-3.001), la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (A-13.2.1) et sur la convention collective de travail.

Le harcèlement englobe également celui fondé sur l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne, c'est-à-dire la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, 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.

OBJET	PRÉVENTION ET TOLÉRANCE ZÉRO DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES	DG-PO11

La politique reconnaît que tout être humain possède des droits et libertés intrinsèques, dont le droit à des conditions de travail justes et raisonnables. Elle s'applique aussi aux communications par tout moyen technologique ou autres (ex. : médias sociaux, courriels, textos, affichages, lettres, etc.).

En conséquence et en conformité avec les législations en vigueur, aucune manifestation de violence, de harcèlement, de discrimination à l'égard de personnes qui résident, travaillent ou œuvrent à divers titres au Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. (CHSJE inc.) ne sera tolérée.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse à tous les membres du personnel, le personnel syndiqué ou non, les gestionnaires de l'établissement, les médecins, les bénévoles, les personnes étudiantes stagiaires de même que les personnes hébergées et leurs proches. Elle s'applique également aux autres personnes qui, dans le cadre de leurs activités professionnelles, participent de près ou de loin aux activités du CHSJE inc. : les fournisseurs, les sous-traitants et les différents visiteurs, indépendamment des lieux où les situations de violence ou de harcèlement se produisent ou peuvent se produire.

Le CHSJE inc. est ainsi tenu de prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser toute forme de violence ou de harcèlement lorsqu'il est informé d'une telle situation (cf. Commission des normes du travail).

Toute personne victime ou qui se croit victime de violence ou de harcèlement doit pouvoir entreprendre des démarches personnelles, formuler une plainte de façon confidentielle et pouvoir exercer tout recours sans faire l'objet de représailles.

Toute personne ou tout groupe de personnes ayant déposé une plainte doit être informé du suivi de sa démarche ou de la possibilité d'interrompre ou de suspendre le processus à chaque étape de son cheminement.

Toutefois, l'exercice normal du droit de gérance, la surveillance raisonnable du personnel, l'imposition de mesures disciplinaires pour un motif valable, la gestion normale, l'absentéisme et l'évaluation du rendement ne constituent pas du harcèlement psychologique.

Lieu de travail

L'endroit où une personne exerce des activités professionnelles ou sociales dans le cadre de la mission du CHSJE inc., les salles communes, les salles de toilette, les salles à manger, le terrain de l'établissement et autres.

La notion de milieu de travail s'étend à tous les endroits où la personne salariée exécute son travail de façon habituelle, ainsi qu'à ceux où elle doit se rendre en raison de ses fonctions, à la maison lorsqu'elle est en télétravail, aux lieux de formation ou de congrès et lors des activités sociales organisées par l'employeur.

Cette notion doit être interprétée largement pour inclure les situations où le lien d'emploi est déterminant dans le harcèlement entre autres, aux communications entre les personnes par messages textes.

OBJET	PRÉVENTION ET TOLÉRANCE ZÉRO DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES	DG-PO11

3. DÉFINITIONS

Comment définit-on le harcèlement et la violence au travail?

3.1 Le harcèlement

La définition du harcèlement se trouve à l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail. Il s'agit d'une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes qui ont les caractéristiques communes :

- ils sont répétés.
- ils sont hostiles ou non désirés.
- ils portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne salariée.
- ils rendent le milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement. Dans ce cas, le caractère répétitif n'est pas nécessaire. Toutefois la conduite doit produire un effet nocif continu pour la personne plaignante.

Le harcèlement sexuel pour sa part se manifeste par des gestes ou paroles de nature sexuelle qui ont les mêmes caractéristiques que celles ci-haut décrites.

Le harcèlement englobe également celui fondé sur l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne.

Types de harcèlement

Harcèlement psychologique : Comportement fautif répété et non désiré, soit en paroles, en actes ou en gestes, dont le caractère vexatoire, humiliant, porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne qui en est victime et perturbe l'exécution de son travail. Un seul acte grave engendrant un effet nocif peut constituer du harcèlement si un tel acte porte atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne.

Harcèlement personnel : Comportement inacceptable ou offensant qui est reconnu, ou devrait être normalement reconnu comme importun. Ce terme englobe tout commentaire, conduite ou exhibition répréhensible survenant de manière isolée ou persistante et ayant pour effet d'abaisser, de déprécier, d'humilier ou d'embarrasser quelqu'un.

Harcèlement sexuel : Toute conduite qui se manifeste par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle et qui, par son caractère insistant ou répétitif, a pour effet de porter atteinte à la dignité et à l'intégrité de la personne et qui porte ou risque de porter atteinte à son rendement au travail :

- des avances, des demandes de faveurs, des invitations ou des requêtes inopportunes à caractère sexuel.
- des commentaires d'ordre sexuel, des remarques sur le corps de la personne ou sur son apparence, des plaisanteries qui dénigrent l'identité sexuelle ou l'orientation sexuelle de la personne.
- des contacts physiques non désirés, tels que des attouchements, des pincements, des empoignades, des frôlements volontaires.
- des menaces, des représailles ou toute autre injustice associée à des faveurs sexuelles.

Critères d'analyse

Une conduite vexatoire : La conduite vexatoire est celle qui se manifeste par des paroles, des actes ou des gestes, communément appelés « comportements », qui sont de nature à vexer, humilier, blesser, tourmenter, angoisser, contrarier ou froisser la personne qui en fait l'objet. La conduite vexatoire doit s'apprécier en fonction de la personne raisonnable, normalement prudente et diligente, placée dans les mêmes circonstances.

Qui se manifeste de façon répétitive : L'accumulation permet de conclure au harcèlement. Les comportements doivent être analysés dans leur ensemble. Le cumul fait apparaître leur véritable importance.

De manière hostile ou non désirée : Les comportements doivent être perçus comme hostiles ou non désirés. L'hostilité peut se définir par la conduite d'une personne qui agit de manière souvent constante en opposition. Cela n'implique pas nécessairement un comportement agressif et il n'a pas à être dirigé spécifiquement à l'endroit de la personne; il peut l'être à l'endroit de biens.

Quant au caractère non désiré, il s'agit d'un comportement non souhaité. Il importe de mentionner que la personne qui subit une conduite non désirée n'a pas nécessairement à le manifester verbalement. Dans certaines circonstances, par exemple lors d'une conduite à caractère sexuel, le refus passif ou implicite est suffisant.

Qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique : Les comportements doivent avoir un impact négatif sur la personne. L'atteinte à la dignité blesse la personne plaignante dans son amour-propre : elle peut se sentir humiliée, diminuée ou dénigrée. L'atteinte à l'intégrité, quant à elle, doit laisser des marques ou séquelles, temporaires ou non, sur la santé physique ou psychologique de la personne.

Qui entraîne un milieu de travail néfaste : Le milieu de travail devient néfaste lorsque le climat ou les conditions de travail se détériorent à un point où il devient malsain, nuisible ou défavorable; bref, un milieu de travail qui ne permet pas l'épanouissement professionnel. C'est le cas, par exemple, lorsqu'une personne a peur de se rendre au travail parce qu'elle se sent menacée ou lorsqu'une personne est isolée de ses collègues.

Lorsqu'une personne allègue avoir fait l'objet d'une seule conduite grave, c'est-à-dire d'une conduite qui revêt un certain degré objectif de gravité, elle doit démontrer l'effet nocif continu, sans toutefois prouver le caractère répétitif de la conduite.

Un effet nocif continu : La conduite grave doit entraîner chez la personne qui en fait l'objet un effet nocif continu. Cette notion fait référence à la poursuite dans le temps de l'effet de la conduite. L'évaluation de ces critères doit être basée sur des faits et non des perceptions.

3.2 La violence au travail

Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par laquelle une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail. Une des distinctions classiques dans la littérature sur la violence au travail et qui est utilisée par l'Organisation internationale du travail (OIT) est la distinction entre la violence interne et la violence externe.

La violence au travail interne est celle qui se manifeste entre les travailleurs, y compris le personnel d'encadrement. Elle concerne la violence entre collègues d'une même équipe, ou la violence entre collaborateurs de différentes équipes ou directions. Elle concerne aussi la violence entre gestionnaires, de niveaux hiérarchiques comparables ou distincts, ainsi que la violence entre un gestionnaire et un travailleur de niveau hiérarchique moindre.

La violence au travail externe est celle qui s'exprime entre les travailleurs et toute autre personne présente sur le lieu de travail (Bureau international du travail, 2003). La violence externe concerne la violence provenant de clients, de personnes hébergées et de leurs proches, de stagiaires, de fournisseurs, de sous-traitants et même celle commise par des membres de la famille de personnes en emploi. Ces acteurs, externes à l'organisation, ne sont pas soumis au contrôle de l'employeur au même titre que le personnel. En effet, le CHSJE inc., conformément à son droit de gérance, dispose de moyens lui permettant de sanctionner au besoin une personne employée qui commet un acte de violence. Cela comprend les menaces, les agressions ou tentatives d'agression, l'usage de la force, la violence verbale et le harcèlement.

OBJET	PRÉVENTION ET TOLÉRANCE ZÉRO DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES	DG-PO11

La violence peut prendre différentes formes :

- La violence verbale : intimidation, insultes, propos méprisants, reproches, menaces ou moqueries méprisantes.
- La violence physique : tout événement qui met en cause l'usage de la force tel que voie de fait, agression, vandalisme, bousculade, action de frapper, agripper ou lancer un objet donnant à la personne des raisons de croire que sa santé mentale ou physique est menacée.

La violence au travail est fréquemment associée au harcèlement. Cela n'est pas étonnant, puisque des actes violents dénotent une certaine gravité et peuvent donc constituer une seule conduite grave ayant un effet nocif continu.

En présence de violence au travail, le traitement de la plainte ou du signalement peut souvent être géré sous l'angle disciplinaire dans le traitement de ces plaintes. Il est parfois plus simple de s'en tenir à l'approche disciplinaire puisque les critères du harcèlement n'ont pas à être démontrés. La seule présence de la conduite avérée suffira pour imposer une mesure disciplinaire.

Comportements violents : Actes entre des personnes en emploi, entre personnes en emploi et personnes hébergées, membres de famille, bénévoles, visiteurs, sous-traitants et toute autre personne. Les circonstances et les lieux où se produisent ces actes doivent permettre d'établir un préjudice à la personne dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Comportement : Attitude, manière de se comporter, de se conduire face à quelqu'un, face à des situations.

Civilité : La civilité fait référence à un ensemble de règles de conduite assurant le respect et permettant de pouvoir vivre ensemble dans le milieu de travail.

Tolérance zéro : Vise à punir sévèrement les personnes délinquantes à la moindre infraction à la loi en raccourcissant au maximum le délai entre le délit et la réponse judiciaire. La tolérance zéro est pratiquée dans un milieu lorsqu'une conséquence, quelle qu'elle soit, est absolument inévitable.

Plainte : Allégation officielle de violence ou de harcèlement, déposée à la Ligne de signalement Sofia à l'application de la présente politique, qui fait état de comportements et de conduites définis comme étant du harcèlement.

Conciliation : Méthode alternative de résolution de conflits menée par la personne déléguée ou une personne mandatée, qui tente d'en arriver à un accord en fonction des demandes de solution de la personne plaignante. Les parties en cause ne sont pas en présence l'une de l'autre.

Médiation : Méthode alternative de solution de conflits, menée par un médiateur externe mandaté par la personne désignée, qui aide les parties en cause à parvenir à une solution mutuellement acceptable. Les parties explorent ensemble, en présence du médiateur, diverses avenues de règlement.

Enquête administrative : Processus officiel mené par la personne désignée afin d'établir l'exactitude des faits et déterminer après analyse si la plainte est fondée ou rejetée.

Mesures administratives : Mesures disciplinaires ou correctives devant mettre un terme au comportement inapproprié.

Personne mise en cause ou présumée responsable : Personne visée par une plainte.

Personne plaignante ou présumée victime : Personne qui dépose une plainte.

Personne désignée : La personne responsable de l'application de la présente politique, mandatée par la Direction générale.

OBJET	PRÉVENTION ET TOLÉRANCE ZÉRO DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES	DG-PO11

Équipe d'intervention : Formation d'une équipe afin de seconder la personne désignée et d'enquêter sur les plaintes de violence ou de harcèlement. Cette équipe pourra être composée différemment selon le niveau de gravité et d'importance par des personnes en emploi, des cadres, du personnel clinique ou médical et/ou des représentants syndicaux.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

Aucune tolérance pour toute forme de violence et de harcèlement.

Le CHSJE inc. s'engage à prendre les moyens raisonnables pour :

- offrir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement afin de protéger la dignité et l'intégrité physique et psychologique des personnes.
- diffuser la politique à l'ensemble du personnel et des personnes qui œuvrent à divers titres au CHSJE inc. en faisant connaître les différents moyens de communication pour rendre accessible la politique (affichage, remise à chaque personne salariée, intranet, Web, etc.).
- faire la promotion des valeurs organisationnelles.
- présenter un plan de prévention ou, selon le cas, s'assurer que cessent les situations de harcèlement en :
  - mettant en place une procédure claire de traitement des plaintes et des signalements.
  - offrant le soutien adéquat aux personnes concernées.
  - agissant rapidement lorsque des situations sont portées à son attention.
- faire un suivi de l'application de la politique afin d'évaluer l'atteinte des résultats et d'apporter les ajustements nécessaires.

5. OBJECTIFS

La présente politique a pour objectifs :

- d'affirmer l'engagement concret de notre organisation à consacrer tous les efforts nécessaires pour développer un milieu de travail qui favorise l'intégrité physique et psychologique des personnes ainsi que la sauvegarde de leur dignité.
- de promouvoir des relations égalitaires, saines et harmonieuses et un milieu de travail sécuritaire, exempt de toute forme de harcèlement et de violence.
- de favoriser une culture de respect et de civilité.
- de mettre en œuvre une politique de « tolérance zéro », de sorte que toutes personnes ou tout groupe qui œuvrent ou fréquentent le CHSJE inc. comprennent que le harcèlement et la violence au travail sont inacceptables, c'est-à-dire que le CHSJE inc. traitera adéquatement tous les incidents et facilitera le signalement de tout acte de violence et de harcèlement.
- de sensibiliser, informer et former afin de prévenir toute forme de harcèlement et de violence, tant organisationnelle que relationnelle, et d'assurer à toute personne et tout groupe le droit d'être traité sans discrimination, sans harcèlement ou violence.
- d'établir clairement les attentes concernant les normes de comportement acceptables et les conséquences en cas de violation de ces normes et de définir tous les comportements interdits.
- d'affirmer la responsabilité et l'imputabilité quant au maintien d'un milieu de travail sain et par conséquent, exempt de toute forme de harcèlement et de violence.

- de déterminer une procédure d'intervention et de règlement des situations de harcèlement et de violence visant la recherche de solutions.
- de fournir le soutien nécessaire à toute victime de tels actes par le biais d'un mécanisme d'aide et de recours.

6. PROCESSUS DE RÉSOLUTION DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Suivi à la personne divulgatrice

La personne responsable du suivi des divulgations tiendra la personne divulgatrice informée de la poursuite des vérifications au sujet de sa divulgation, sans en révéler les conclusions préliminaires, à chaque 10 jours suite au dépôt de la divulgation.

6.1 Délais de traitement

Étapes de traitement	Objectifs de traitement (depuis la réception de la divulgation, dans la mesure du possible)
Premier contact avec la personne divulgatrice	2 jours ouvrables de la réception de la divulgation
Accusé de réception écrit si requis	5 jours ouvrables de la réception de la divulgation
Décision sur la recevabilité de la divulgation	15 jours ouvrables de la réception de la divulgation
Vérification et décision de mener une enquête sur la divulgation	60 jours ouvrables de la réception de la divulgation
Fin de l'enquête	120 jours de la décision de mener l'enquête

6.2 Le volet PRÉVENTION

Le CHSJE inc. s'engage à prévenir toute forme de violence ou de harcèlement en milieu de travail par des activités de sensibilisation et d'information.

À cette fin, les gestionnaires et l'ensemble du personnel et de même que les personnes qui œuvrent à divers titres au CHSJE inc. sont sensibilisés, informés et conscientisés afin d'assurer un climat de travail sain, exempt de toute situation pouvant conduire à de la violence ou du harcèlement dans notre organisation.

En termes plus concrets, les principales préoccupations de la direction sont d'éviter ou de diminuer, le cas échéant, les facteurs de risque tels que :

- le manque de respect entre les personnes.
- les conflits mal gérés ou non gérés.
- la compétition excessive.
- l'ambiguïté quant aux tâches à réaliser.

6.3 Le volet RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

La Direction générale du CHSJE inc. prend l'engagement de faire cesser toute situation d'où découlerait l'une ou l'autre des formes de violence ou de harcèlement. En conséquence, elle établit une procédure pour être avisée d'une telle situation. Elle permet à la personne qui croit être victime de violence ou de harcèlement de s'adresser à son employeur si elle est capable et en mesure de le faire, que ce soit par le dépôt formel ou non formel d'une plainte. La Direction générale met en place des moyens afin d'assister ou de conseiller, le cas échéant, les personnes qui le requièrent.

Nonobstant les processus qui suivent, informel ou formel, une personne plaignante ou tout autre personne qui considère qu'il y a du harcèlement ou de la violence dans son environnement de travail peut faire une déclaration verbale ou un signalement, anonyme ou autrement, auprès d'une personne en autorité, laquelle a l'obligation d'agir dans le respect des règles de confidentialité.

6.4 Le volet SUPPORT

Le CHSJE inc. s'engage à mettre en place des mécanismes d'aide et de recours pour les présumées victimes et à soutenir, au meilleur de ses capacités, toute personne impliquée dans une situation de violence ou de harcèlement, incluant une relocalisation ou tout autre moyen pour éviter la proximité avec son agresseur.

Le fait de se prévaloir des dispositions de la présente politique ne porte en rien au renoncement d'autres recours prévus dans les lois pertinentes et les conventions collectives de travail.

7. MÉCANISME INFORMEL

La personne, qui dit subir de la violence ou du harcèlement ou un quelconque type de violence, doit le signifier sur la Ligne de signalement Sofia.

Lorsque la présumée victime ne peut entreprendre cette démarche, elle peut en aviser son supérieur immédiat ou une personne en autorité auprès d'elle afin qu'il intervienne auprès de la personne mise en cause. Lorsque cette démarche s'avère infructueuse ou impossible, la présumée victime peut décider de porter plainte.

Cependant aucune plainte ne peut être rejetée au seul motif que les étapes prévues à la présente section n'ont pas été respectées.

Le mécanisme informel de règlement vise à éviter de perturber le milieu de travail et à impliquer la personne plaignante et la personne mise en cause vers la recherche de solutions informelles de règlement de conflits. Les parties peuvent recourir à ce mécanisme en tout temps lors du traitement d'un signalement ou d'une plainte.

a) La personne plaignante signale le conflit auprès de la Ligne de signalement Sofia.

b) La personne qui reçoit un signalement ou une plainte doit :
   - informée des options qui s'offrent à elle pour régler le conflit.
   - informer la plaignante des options qui s'offrent à elle pour régler le conflit.
   - vérifier la volonté des parties d'amorcer un mécanisme informel de règlement.

c) Si les parties désirent participer au mécanisme informel de règlement, la personne qui traite le signalement ou la plainte doit :
   - obtenir la version des faits de chacune des parties.
   - susciter la discussion et suggérer des pistes de solution pour régler le conflit.
   - identifier avec les parties les solutions retenues afin de résoudre le conflit.

d) Si le mécanisme échoue, la personne qui a reçu ou traité le signalement ou la plainte informe la personne plaignante de la possibilité de poursuivre avec le mécanisme formel de règlement. Elle informe la Direction générale de l'échec du mécanisme informel. Cette dernière peut décider de faire enquête et déterminer les mesures applicables, le cas échéant.

8. MÉCANISME FORMEL

Le mécanisme formel de règlement ne s'applique pas aux signalements ou plaintes relatifs à l'incivilité ou à la violence au travail, à moins qu'ils ne s'assimilent à du harcèlement.

8.1 Si la situation persiste :

La personne se croyant victime de harcèlement ou de violence peut déposer une plainte écrite sur la Ligne de signalement Sofia. La personne plaignante ou la personne qui fait la déclaration y consigne par écrit l'ensemble des allégations soutenant sa déclaration ou sa plainte en s'appuyant sur des faits, en précisant, si possible, les dates et en indiquant le nom des personnes témoins des événements.

Depuis le 12 juin 2018, le recours en cas de harcèlement psychologique ou sexuel au travail doit être exercé dans un délai de deux (2) ans suivant la dernière manifestation du harcèlement psychologique ou sexuel.

8.1.1 La Ligne de signalement Sofia

Dans le but d'offrir un environnement où chacun se sent en sécurité de dénoncer un comportement inapproprié, le CHSJE inc. a mis en place la Ligne de signalement Sofia, une ligne de signalement externe, confidentielle et indépendante.

La Ligne de signalement Sofia permet aux employés de :

- signaler tout comportement répréhensible de manière anonyme ou nominative.
- déposer une plainte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- être assurés que leur signalement sera traité de manière impartiale, par des professionnels qualifiés et externes.

Accès à la Ligne de signalement Sofia :

- Par courriel : chsje@mysofia.ca
- En ligne : https://surl.li/rbgolq.

La personne désignée prend connaissance de la nature des faits, de la récurrence ou non de la situation, de la personne ou des personnes en cause; elle peut désigner le cas échéant une personne-ressource pour aider et supporter la présumée victime dans sa démarche. La personne désignée a la possibilité de rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'elle juge non recevable dans le processus formel, frivole ou faite de mauvaise foi. La personne désignée informe par écrit la personne plaignante et la personne mise en cause de ses conclusions à l'effet que la plainte n'est pas recevable. Selon le cas, elle peut désigner une autre voie pour le traitement de la plainte, comme une plainte au criminel ou le processus de mesures disciplinaires prévu à la convention collective.

Si la plainte est retenue, la personne désignée informe les personnes concernées des étapes du processus de traitement d'une telle plainte.

La présumée victime a le droit d'être accompagnée par un représentant syndical ou toute autre personne de son choix, à chaque étape du processus de traitement de la plainte.

Toute personne mise en cause, contre laquelle une plainte de harcèlement psychologique est déposée, a le droit :

- de recevoir un énoncé écrit de l'essentiel des allégations et des faits reprochés.
- d'obtenir la possibilité de répondre adéquatement à la plainte en présentant des observations écrites.
- d'être représentée ou accompagnée à toute étape du processus de traitement de la plainte par une personne de son choix.

La personne désignée informe la personne plaignante de toutes les possibilités de recours et l'assiste dans le choix du niveau d'intervention qui lui convient le mieux :

- la conciliation.
- la médiation.
- l'enquête administrative.

8.2 Processus de conciliation

La personne désignée au traitement de la plainte doit agir de façon diligente, impartiale et confidentielle. Elle peut mandater un conciliateur indépendant comme la firme « Latitude Management » afin de supporter la démarche.

La personne désignée doit accuser réception de la plainte et rencontrer la présumée victime de harcèlement. Elle lui fait connaître ses droits et recours.

La personne désignée tente de trouver des solutions justes et équitables pour les deux parties. Elle peut rencontrer la personne présumée responsable du harcèlement et lui proposer des solutions possibles convenant aux deux parties.

Si une entente intervient à la satisfaction des deux parties, la personne désignée doit rédiger un document écrit en énonçant les termes de l'entente. Ce document est déposé confidentiellement à la Direction des ressources humaines et est conservé pendant cinq ans.

8.3 Processus de médiation

La personne plaignante peut aussi choisir un processus de médiation afin d'explorer diverses avenues de règlement.

La personne désignée demande alors le support d'une personne externe à l'organisation.

Si une entente intervient, le médiateur rédige une entente écrite qu'il fait signer par les parties et dépose à la personne désignée.

Dans le cas d'échec de la médiation, le processus d'enquête administrative est amorcé.

8.4 Processus d'enquête administrative

Si la présumée victime est insatisfaite des résultats du processus de conciliation ou de médiation, la personne désignée procède à une enquête administrative. La personne désignée peut avoir recours au processus d'enquête administrative en l'absence d'une plainte écrite, si elle dispose d'une déclaration écrite d'une personne témoin d'une situation de harcèlement et si elle juge nécessaire qu'une telle enquête ait lieu.

La personne désignée a l'obligation de se conformer aux principes d'équité procédurale et de produire un rapport préliminaire sur les faits, qui sera présenté aux deux parties afin qu'elles en confirment l'exactitude avant la rédaction du rapport final d'enquête.

Lorsqu'une telle enquête est nécessaire, la personne désignée peut s'adjoindre deux personnes, l'une choisie par la présumée victime et l'autre choisie par la présumée responsable mise en cause pour harcèlement psychologique ou de violence. En plus, la personne désignée peut également s'adjoindre une ressource indépendante, formant ainsi un comité d'enquête.

Le comité rencontre chacune des parties en cause afin de leur permettre d'exprimer leur point de vue ou toute autre personne qu'il juge utile à l'enquête.

Le comité détermine une solution à la situation du harcèlement psychologique ou de violence. Cette solution peut comprendre des mesures de nature disciplinaire, administrative ou préventive. Une personne ne peut se voir imposer des représailles pour avoir utilisé les mécanismes prévus à la présente politique ni parce qu'elle a participé au mécanisme d'enquête. Toute personne exerçant des représailles s'expose à une sanction.

8.5 Conclusions de l'enquête

La personne désignée est responsable de la divulgation du rapport préliminaire ainsi que des conclusions et des recommandations du rapport final d'enquête auprès des personnes concernées.

Les deux parties sont informées par la personne désignée des conclusions de l'enquête.

La personne désignée fait rapport à la Direction générale afin de l'informer si la plainte est fondée ou non et lui faire part de ses recommandations, le cas échéant. La personne désignée, avec l'accord de la Direction générale, peut :

- intervenir dans le milieu de travail de la personne plaignante pour faire cesser le harcèlement.
- imposer des sanctions.
- convenir d'un accommodement raisonnable lorsque la plainte vise un bénévole ou un fournisseur.
- orienter la personne plaignante ou la personne mise en cause vers un service d'aide aux employés ou toute autre ressource professionnelle.

La personne plaignante peut retirer sa plainte en tout temps par écrit. Dans le cas où la plainte est retirée par la personne plaignante, la Direction générale se réserve le droit de poursuivre l'enquête si elle juge que la situation le justifie. Certaines mesures peuvent aussi être implantées afin de garantir un milieu de travail sain et ce, même si aucune allégation de harcèlement ne s'avère fondée.

8.6 Mesures administratives

Si la plainte s'avère fondée, les mesures administratives prévues relèvent des relations de travail. Les mesures administratives sont déterminées en fonction de la gravité des gestes, de leur récurrence et de l'effet sur la personne victime de harcèlement ou de violence. Les documents pertinents sont conservés en respect des dispositions légales ou conventionnelles applicables.

Le supérieur immédiat, ou toute autre personne désignée, fait le suivi dans un délai raisonnable auprès de la personne qui a porté plainte pour s'assurer que la situation est corrigée et que cette personne ne subit pas de préjudices en raison de la démarche qu'elle a effectuée.

Malgré les étapes de la procédure énoncées au point 7, dès qu'une personne en responsabilité dans l'organisation a connaissance d'un incident qui peut être considéré comme du harcèlement ou de la violence, elle doit intervenir et en aviser la direction.

OBJET	PRÉVENTION ET TOLÉRANCE ZÉRO DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES	DG-PO11

Les démarches prévues à la présente politique ne privent en aucun cas et en aucune façon une personne de son droit ou de ses droits d'utiliser la procédure de grief, lorsque celle-ci est applicable, d'exercer les recours prévus à la Loi sur la santé et la sécurité du travail et à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, de porter plainte auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, ou de s'adresser directement aux tribunaux. Cependant, si la personne plaignante utilise un de ces recours, elle ne peut se prévaloir, en même temps, des mécanismes internes en vertu de la présente politique.

En aucun cas, la présente politique ne peut suppléer aux codes d'éthique des ordres professionnels.

8.7 Sanctions

a) La personne en emploi au CHSJE inc. incluant un cadre, qui ne respecte pas le contenu de la présente politique, s'expose à des mesures administratives ou disciplinaires selon la gravité des gestes posés, pouvant aller jusqu'au congédiement.

b) Le bénévole, le fournisseur ou toute autre personne qui œuvre à divers titres au CHSJE inc., qui ne respecte pas le contenu de la présente politique, s'expose à des mesures administratives ou judiciaires selon la gravité des gestes posés.

8.8 Confidentialité

Le CHSJE inc. conformément à sa politique de confidentialité des dossiers personnels, respecte ce droit relativement à l'application de la présente politique. Tout signalement et toute plainte sont traités avec discrétion et la confidentialité est exigée de toutes les personnes impliquées. En conséquence, le CHSJE inc. au titre d'employeur reconnaît que ces renseignements demeureront confidentiels dans la mesure où il doit accomplir adéquatement les obligations ci-haut décrites. Tout mécanisme de règlement ou tout rapport d'enquête est confidentiel.

9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La Direction générale	• Approuve la politique et veille à ce que le personnel de l'établissement et toutes personnes qui œuvrent à divers titres au CHSJE inc. soient informés, comprennent la politique et s'y conforment • Est responsable de l'application de la présente politique et en supervise son application • Nomme la personne, dite désignée, responsable de l'application de la politique
La personne désignée	Par délégation de la Direction générale, selon le cas, la personne désignée : o s'assure de l'application de la présente politique et de la transmission de l'information aux gestionnaires et au personnel et aux personnes qui œuvrent à divers titres au CHSJE inc. o reçoit les signalements et les plaintes et en assure le traitement o attribue les mandats de conciliation et de médiation selon le cas o soumet les rapports à la Direction générale o assure le suivi des recommandations
Les gestionnaires	• Interviennent rapidement pour corriger une situation de harcèlement ou de violence portée à leur connaissance • Veillent au respect de droits des personnes qui, de bonne foi, demandent l'intervention de l'employeur • Entreprennent un suivi auprès des personnes ayant été victimes et veillent à ce qu'elles ne subissent pas de représailles de la part de la ou des personnes mises en cause ou de toute autre personne

Tous les groupes concernés par la politique (gestionnaires, syndicats, bénévoles, personnes hébergées et les proches)	• Doivent, dans leurs interventions respectives, informer leurs pairs ou leurs membres du contenu de la politique et participer aux activités de sensibilisation aux situations de violence et de harcèlement et à leur prévention
Le personnel en emploi	Est responsable d'assurer la sécurité de son milieu de travail c'est-à-dire que chaque membre du personnel : o est responsable à titre individuel de rendre son milieu de travail exempt de harcèlement et de violence o prend connaissance, respecte la présente politique et collabore, au besoin, au traitement des plaintes o dénonce toute situation de harcèlement ou de violence o a le droit de déposer une plainte informelle ou formelle, d'obtenir qu'elle soit examinée, d'être accompagné de la personne de son choix durant l'entrevue et de ne pas subir de représailles pour avoir déposé une plainte
Toutes personnes qui œuvrent à divers titres au CHSJE inc.	• Sont responsables à titre individuel de rendre le milieu de travail exempt de harcèlement ou de violence • Respectent la présente politique et collabore, au besoin, au traitement des plaintes

10. BIBLIOGRAPHIE

La présente politique a fait l'objet de consultations, discussions et recommandations, suite à un sondage auprès de nos différents partenaires (comité des usagers, personnel et comité de relations de travail), de rencontres et en référence à notre politique de partenariat (DG-PO-50).

ET

Ministère de la santé et des services sociaux. Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux.

Agrément Canada. Les soins centrés sur l'usager dans le cadre du programme Qmentum.

Pour le mieux-être des personnes hébergées (Plan d'action pour l'hébergement de longue durée 2021-2026)

Fédération québécoise des municipalités. Guide d'implantation de la Politique de prévention du harcèlement, de l'incivilité et de la violence au travail.

Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de l'Université de Sherbrooke. Guide de prévention et d'intervention concernant la violence en milieu de travail pour les personnes œuvrant au CSS-IUGS.

Ressources humaines Canada. Guide de prévention de la violence dans le lieu de travail.

OBJET	PRÉVENTION ET TOLÉRANCE ZÉRO DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES	DG-PO11

ANNEXE 1 : PRINCIPE D'ÉQUITÉ PROCÉDURALE

La personne désignée pour instruire une plainte de violence ou de harcèlement en milieu de travail est tenue de respecter les principes d'équité procédurale en étant juste et équitable envers toutes les parties.

La personne chargée de l'enquête doit être neutre.

Les parties ont droit à un enquêteur impartial, n'ayant aucun intérêt dans l'affaire ou son dénouement. Il exerce sa compétence avec impartialité et indépendance.

La personne mise en cause a le droit d'être avisée de l'existence de la plainte et de son contenu.

La personne mise en cause a le droit de connaître l'entièreté (totalité et intégralité) des prétentions de la personne plaignante et doit se voir offrir une opportunité raisonnable d'y répondre.

Les parties ont le droit de se faire entendre et de déposer une preuve (produire des témoins, déposer des pièces documentaires, etc.).

Les parties doivent avoir l'opportunité de présenter leur version des faits. Il revient à la personne responsable de l'application de la politique de harcèlement de déterminer la recevabilité de la preuve soumise. Tout ce qui tend à établir dans l'esprit de la personne responsable de l'application de la politique de harcèlement qu'une chose est arrivée, qu'un fait s'est produit, est une preuve.

Les parties ont le droit d'être accompagnées d'un conseiller de leur choix.

La personne plaignante ou la personne mise en cause peut désigner quelqu'un à cet égard; il peut s'agir d'un représentant syndical, d'un conjoint, d'un ami, etc. Les parties doivent cependant aviser l'enquêteur du nom et du statut de cette personne.

Les parties doivent avoir accès aux constatations et avoir la possibilité de les réfuter.

La cueillette des faits sera complétée au moyen d'une enquête au cours de laquelle les parties en litige et les témoins seront interrogés individuellement. Le désavantage de cette approche est que les parties n'ont pas l'occasion d'entendre directement les versions d'autrui.

Pour satisfaire les principes de l'équité procédurale, il faut compenser cette défaillance par le biais d'un rapport préliminaire, lequel se limite à rapporter les faits.

La personne responsable de l'application de la politique de harcèlement en fait la divulgation aux parties, lesquelles ont une opportunité raisonnable de réfuter, commenter ou corriger l'information sur laquelle elle se base pour compléter son analyse et ses conclusions (rapport d'enquête final).

La personne responsable de l'application de la politique de harcèlement complète le rapport d'enquête final à partir du rapport préliminaire, après y avoir consigné les commentaires des parties, s'il y a lieu.

OBJET	PRÉVENTION ET TOLÉRANCE ZÉRO DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES	DG-PO11

ANNEXE 2 : GUIDE POUR DÉTERMINER CE QUI CONSTITUE DU HARCÈLEMENT

Certaines questions peuvent aider à déterminer si une conduite (geste, propos ou comportement) constitue du harcèlement :

- La conduite est-elle répréhensible et offensante?
- Est-ce qu'elle 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?

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 Charte des droits et libertés. Les motifs illicites sont ceux qui sont fondés sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, et le handicap.

Ce qui en général constitue du harcèlement	Ce qui peut constituer du harcèlement	Ce qui en général ne constitue pas du harcèlement
Remarques grossières, dégradantes ou propos ou gestes à caractère offensant ou diffamatoire, soit graves ou répétés, comme des taquineries sur les caractéristiques physiques d'une personne ou son apparence, des critiques ou des insultes par tout moyen de communication technologique ou autre Affichage de photos ou d'affiches ou envoi de courriels de nature sexiste, raciale ou autre renvoyant aux motifs illicites	Critique d'un employé en public	• Conflit interpersonnel • Stress lié au travail • Répartition de la charge de travail • Contraintes professionnelles difficiles • Exercice normal des droits de gérance • 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
Dénigrement ou isolement répété d'un employé en lui confiant des tâches sans intérêt ou ingrates, qui ne font pas partie de ses fonctions normales	Exclusion des activités du groupe ou de certaines tâches	Exclusion d'un emploi en fonction des exigences professionnelles nécessaires à l'exécution du travail de façon sûre et efficace
Violence verbale, menaces, intimidation, cyber 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	Déclarations nuisant à la réputation d'une personne	Mesures prises contre un employé qui est négligent dans son travail, notamment dans la manipulation de documents confidentiels
Toute forme d'attention ou d'avance, de sollicitation insistante non désirée à connotation sexuelle à l'endroit d'un (d'une) collègue, d'un (d'une) subalterne, d'invitations importunes à des activités sociales à connotation sexuelle ou flirt inopportun, de regards, de baisers ou d'attouchements, d'insultes sexistes et de propos grossiers, de propos, blagues, images à connotation sexuelle, transmis par tout moyen technologique ou autre	Remarques suggestives à connotation sexuelle Contacts physiques, par exemple toucher ou pincer	Relations sociales bienvenues des deux parties Gestes amicaux entre collègues comme une tape dans le dos

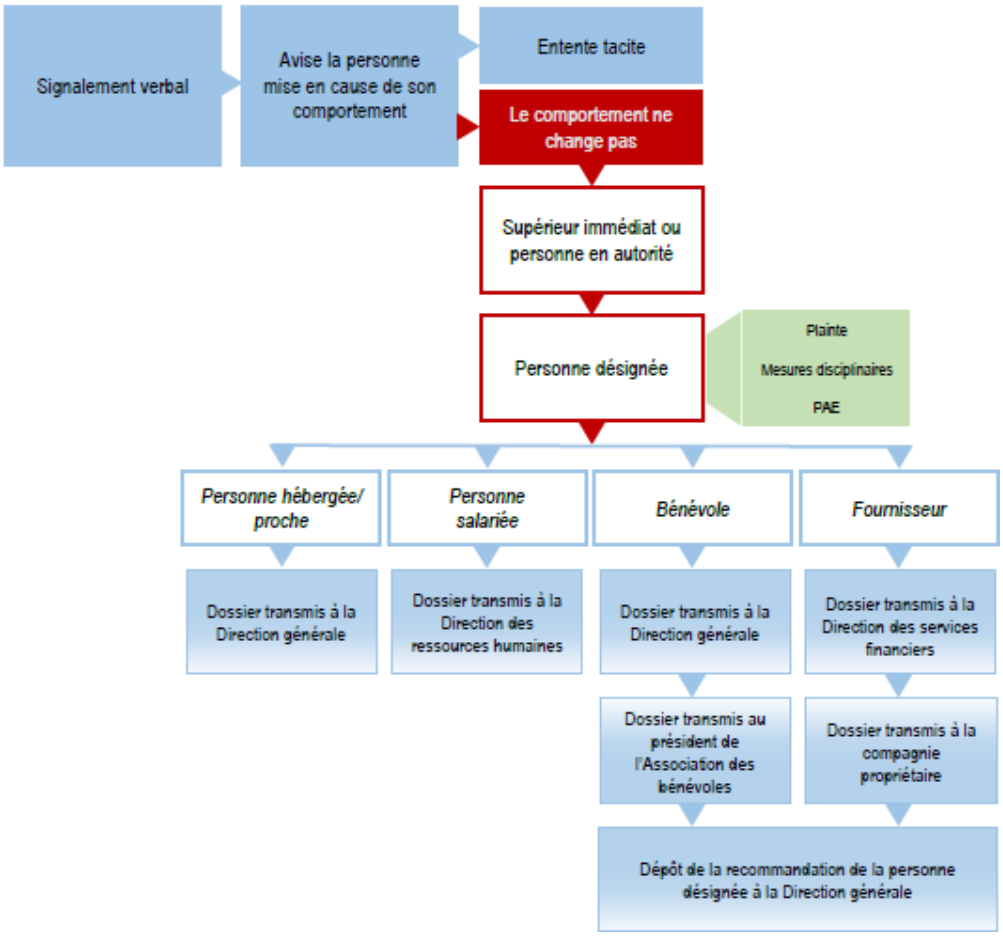
OBJET	PRÉVENTION ET TOLÉRANCE ZÉRO DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES	DG-PO11

ANNEXE 3 : TRAJECTOIRE D'EXAMEN D'UNE DÉCLARATION

Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.

TRAJECTOIRE D'EXAMEN D'UNE DÉCLARATION

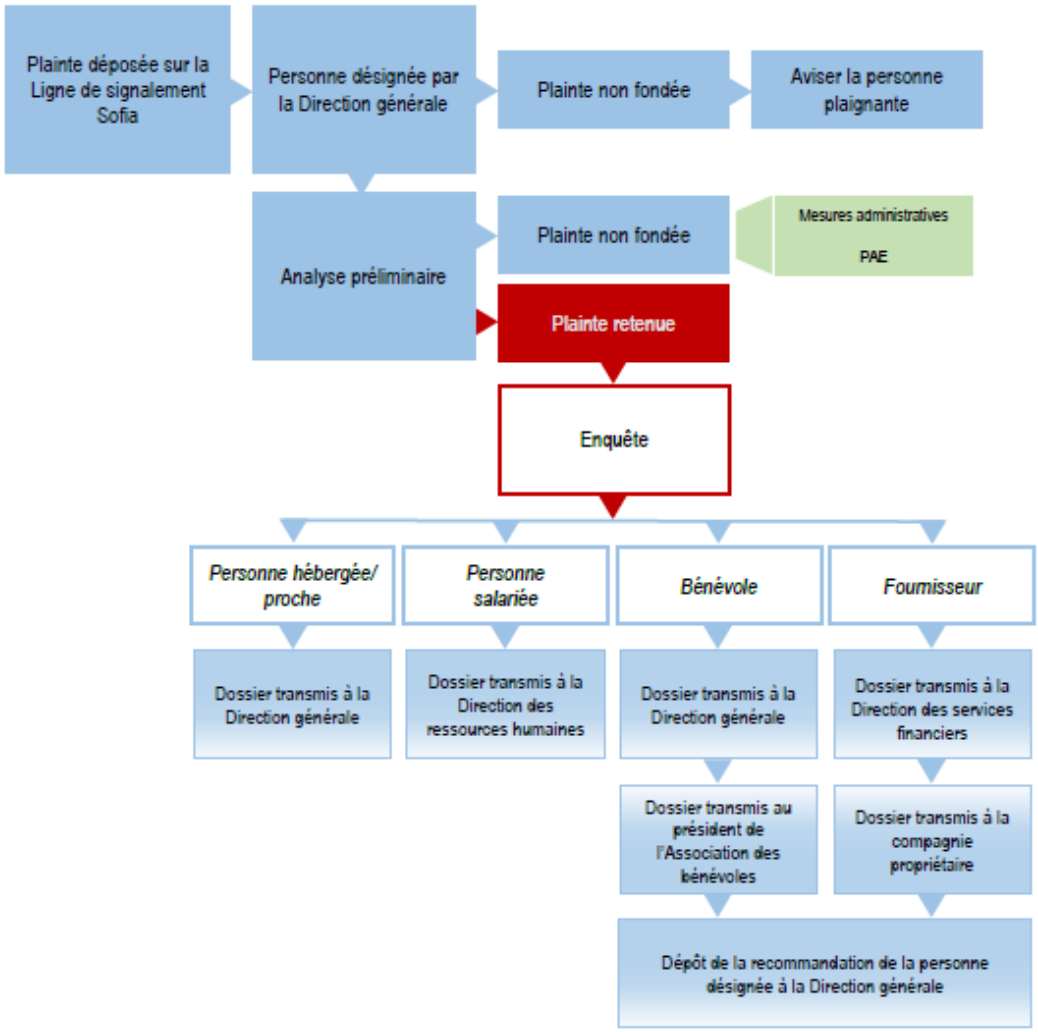
QU'ARRIVE-T-IL UNE FOIS VOTRE DÉCLARATION DÉPOSÉE?



OBJET	PRÉVENTION ET TOLÉRANCE ZÉRO DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL ET TRAITEMENT DES PLAINTES	DG-PO11

ANNEXE 4 : TRAJECTOIRE D'EXAMEN D'UNE PLAINTE

Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.

TRAJECTOIRE D'EXAMEN D'UNE PLAINTE

QU'ARRIVE-T-IL UNE FOIS VOTRE PLAINTE DÉPOSÉE?