

POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Code d'identification : P-SRH-16

Numéro de résolution : CA/2024-2025-09-24/54 (Adoptée)

Date d'entrée en vigueur : Le 24 septembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

1.	PRÉAMBULE	3
2.	OBJECTIFS	3
3.	CADRE JURIDIQUE	3
4.	CHAMP D'APPLICATION	4
5.	DÉFINITIONS	4
6.	PRINCIPES DIRECTEURS	6
7.	ENGAGEMENT DU CENTRE DE SERVICES	7
8.	PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL.....	7
9.	PRISE EN CHARGE DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS.....	8
10.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	10
11.	APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE	11
	ANNEXE 1	12
	ANNEXE 2	14

1. PRÉAMBULE

Le Centre de services scolaire De La Jonquière, par sa mission et son plan d'engagement vers la réussite, souhaite offrir un environnement et une expérience de travail stimulants, où il est possible de forger l'avenir en développant le plein potentiel de tous. Il reconnaît que tous les membres de son personnel ont droit à un milieu de travail sain, exempt de toute forme de violence et de harcèlement, dans le respect de leurs droits et libertés fondamentaux, dont le droit au respect et à la sauvegarde de leur dignité ainsi qu'à la protection de leur intégrité physique et psychologique.

La présente politique vise à favoriser et à maintenir un milieu de travail sain, sécuritaire, et à se doter de mécanismes permettant de prévenir et d'intervenir rapidement lors de situation conflictuelle.

En contrepartie, tous les membres du personnel ont une obligation de civilité, que ce soit notamment envers leurs collègues, leurs supérieurs, leurs employés, les élèves ou les tiers.

Il appartient à chacun d'eux d'établir et de maintenir des relations harmonieuses, d'agir avec civilité, respect et ouverture en tout temps.

De concert avec ses valeurs de respect, d'engagement et de collaboration, le Centre de services scolaire préconise la prévention et la responsabilisation des membres du personnel afin qu'ils contribuent à développer et maintenir un climat sain et un milieu de travail sécuritaire pour tous.

2. OBJECTIFS

La présente politique a pour objectifs :

- 2.1 d'affirmer l'engagement du Centre de services scolaire De La Jonquière, ci-après « Centre de services », de prévenir et faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel en lien avec le travail, y compris le harcèlement provenant de sources externes;
- 2.2 d'indiquer les moyens mis en place pour prévenir le harcèlement, notamment les programmes d'information et de formation offerts;
- 2.3 d'établir la procédure de traitement des signalements et des plaintes de harcèlement psychologique et de violence à caractère sexuel au travail qui sont portés à l'attention de l'employeur, ou de son représentant désigné, par voie de signalement.

3. CADRE JURIDIQUE

La présente politique s'inspire notamment de la législation réglementant la santé et la sécurité au travail ainsi que des dispositions prévues dans les documents légaux et conventionnels suivants :

- Charte des droits et libertés de la personne;
- Code civil du Québec;
- Loi sur les normes du travail;
- Loi sur la santé et la sécurité au travail;
- Loi sur l'instruction publique;
- Loi d'accès à l'égalité en emploi;

- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- Code du travail du Québec;
- Conventions collectives, arrangements locaux et ententes locales;
- Règlement de délégation de pouvoirs du Centre de services scolaire De La Jonquière.

Elle est appliquée, entre autres, en respect des lois, des règlements et des autres encadrements administratifs en vigueur au Centre de services scolaire De La Jonquière.

4. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel du Centre de services, à tous les niveaux hiérarchiques, notamment dans les lieux et les contextes suivants :

- Lieux de travail (physiques ou virtuels), y compris les lieux de télétravail, le cas échéant;
- Tout autre lieu où les personnes sont susceptibles de se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : aires communes dans les locaux de l'employeur, lors de réunions, de formations, de déplacements);
- Lors d'activités sociales liées au travail.

La présente politique vise également les communications transmises ou reçues par tout moyen, technologique ou autre, dans un contexte de travail (ex. : médias sociaux, courriels, textos, affichages, lettres).

5. DÉFINITIONS

5.1. Civilité :

Se définit comme un groupe de normes, implicites ou explicites, en vigueur au sein d'un groupe, une organisation, un service, une équipe de travail encadrant les comportements qui favorisent des relations interpersonnelles harmonieuses et productives au bénéfice de tous les membres de ce groupe. Il s'agit d'un ensemble de repères qui vise le bien-être du groupe et des individus qui le composent, notamment le respect, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le savoir-vivre.

5.2. Harcèlement psychologique :

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement psychologique comme suit: « *Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, et 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.*

Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

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. »

5.2.1 Exemples de comportements pouvant être liés à du harcèlement psychologique :

- Intimidation, cyberintimidation;
- Menaces, isolement;
- Propos ou gestes offensants ou diffamatoires à l'égard d'une personne ou de son travail;
- Violence verbale;
- Dénigrement;
- Comportements méprisants envers une autre personne.

5.2.2 Exemples de comportements pouvant être liés à du harcèlement sexuel :

- Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle;
- Sollicitation insistante;
- Regards, contacts physiques;
- Insultes sexistes, propos grossiers;
- Propos, blagues, images à connotation sexuelle.

5.2.3 Exemples de comportements attendus lors de la tenue d'activités sociales :

- Respecter l'espace de chaque personne et éviter notamment les contacts physiques importuns ou non désirés;
- Adopter des sujets de conversations appropriés lors d'un événement lié au travail et éviter notamment toutes plaisanteries ou commentaires à connotation sexuelle;
- Adopter une conduite courtoise et respectueuse envers ses collègues et éviter notamment tout geste, insinuation, avance ou regard suggestif;
- Respecter le choix et le consentement de toute personne et éviter notamment d'insinuer ou de tenir pour acquis le consentement d'une personne.

5.2.4 Ne constitue pas du harcèlement psychologique (exemples) :

- Un conflit interpersonnel;
- Un stress lié au travail;
- Des contraintes professionnelles difficiles (ex. : des échéanciers exigeants);
- L'exercice normal du droit de gestion de l'employeur : la gestion de la présence au travail, l'organisation du travail ou les mesures disciplinaires ou administratives.

5.3. Incivilité :

Se désigne comme étant un comportement qui ne respecte pas une partie ou l'ensemble des règles de vie en communauté telles que le respect d'autrui, la politesse et la courtoisie.

Un comportement peut être qualifié d'incivil sans pour nécessairement qu'il constitue du harcèlement au sens de la Loi.

5.4. Intimidation :

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.

5.5. Médiation :

Action de s'entremettre entre des parties opposées dans un conflit pour les rapprocher, les amener à dialoguer et, selon le cas et les lieux, leur suggérer diverses propositions en vue de conclure une entente.

5.6. Plainte :

Acte par lequel une personne dénonce à l'autorité compétente une infraction dont elle a été victime (porter plainte, déposer une plainte contre quelqu'un).

5.7. Violence physique :

Tout geste ou acte qui porte atteinte à une personne au plan physique (ex. : blesser, retenir).

5.8. Violence à caractère sexuel :

La violence à caractère sexuel vise toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre conduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirés, qu'elles se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre.

5.9. Violence verbale :

Violence qui s'entend et qui comprend : paroles blessantes, propos méprisants, menaces, chantage, etc. Violence qui vise à créer un état de tension, de peur ou d'insécurité chez une autre personne.

6. PRINCIPES DIRECTEURS

Dans le cadre de cette politique, le Centre de services retient les principes directeurs suivants :

- assurer le respect, l'intégrité physique et psychologique du personnel en ne tolérant aucune forme de harcèlement, d'intimidation et de violence et en mettant de l'avant des mesures préventives et des mesures visant à en faire cesser toute manifestation;
- affirmer l'engagement du Centre de services à soutenir les victimes qui désirent dénoncer les situations de harcèlement, d'intimidation et de violence;
- Encourager, soutenir et protéger contre les représailles les témoins dans leurs démarches auprès des intervenants;
- privilégier la prévention pour contrer le harcèlement, l'intimidation et la violence;
- privilégier la conciliation, le rapprochement des parties et la médiation dans la résolution des situations conflictuelles.

7. ENGAGEMENT DU CENTRE DE SERVICES

Le Centre de services ne tolère ni n'admet aucune forme de harcèlement en contexte de travail, que ce soit :

- par des gestionnaires envers des personnes salariées;
- entre des collègues;
- par des personnes salariées envers leurs supérieurs;
- de la part de toute personne qui lui est associée : représentant, client, usager, fournisseur, visiteur ou autre.

Le Centre de services s'engage à :

- Prendre les moyens raisonnables pour offrir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement afin de protéger la dignité ainsi que l'intégrité psychique et physique des personnes;
- Intervenir lorsqu'une situation problématique liée à du harcèlement, ou à des risques de harcèlement, est portée à son attention;
- Prendre en charge la plainte ou le signalement dans les meilleurs délais;
- Protéger la confidentialité du processus d'intervention, notamment des renseignements relatifs à la plainte ou au signalement;
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour régler la situation, y compris les mesures disciplinaires appropriées;
- Intégrer la présente politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique ou sexuel ainsi que toutes les mesures qui en découlent au programme de prévention en matière de santé et sécurité du travail, à réviser au moins une fois par an la présente politique et à communiquer les changements au personnel.

8. PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

Conformément à ses obligations légales, le Centre de services met en place des mesures visant à identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement psychologique ou sexuel, notamment en :

- a) diffusant la présente politique de manière à la rendre accessible à l'ensemble de son personnel, ainsi que la procédure qui l'accompagne;
- b) maintenant une vigie continue à l'égard des risques et des facteurs de risque susceptibles de générer des situations de harcèlement, notamment les situations mentionnées à la présente politique;
- c) veillant à la compréhension et au respect de la politique par tous les membres du personnel;
- d) faisant la promotion du respect entre les individus;
- e) sensibilisant régulièrement les membres du personnel sur les rôles et les responsabilités de chacun en matière de prévention du harcèlement, notamment à l'occasion des activités sociales tenues par l'employeur;

- f) mettant en place un programme de formation et de sensibilisation pour le personnel et pour les personnes désignées pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements¹;
- g) questionnant les personnes qui quittent leur emploi pour connaître les raisons de leur départ;
- h) se dotant d'un processus diligent de prise en charge des plaintes et des signalements.

9. PRISE EN CHARGE DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Tout membre du personnel qui estime vivre du harcèlement lié à son travail peut déposer une plainte, conformément au mécanisme prévu dans la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes d'harcèlement psychologique et de violence à caractère sexuel au travail*, afin que l'employeur puisse prendre les actions requises pour corriger la situation.

Tout membre du personnel, notamment la personne qui est témoin de comportements ou de conduites s'apparentant à du harcèlement ou à risque de le devenir, peut aussi faire un signalement pour porter la situation à l'attention de l'employeur.

Un signalement ou une plainte peut être formulé verbalement ou par écrit conformément au mécanisme prévu dans la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes d'harcèlement psychologique et de violence à caractère sexuel au travail*. Les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible pour faciliter une prise en charge rapide et diligente.

La confidentialité des documents et informations recueillies dans le cadre du traitement d'une plainte ou un renseignement est protégée.

Le Centre de services scolaire s'assure, si la situation l'exige, de la mise en place de mesures appropriées visant à protéger les personnes concernées par une situation de harcèlement psychologique ou de violence à caractère sexuel au travail et celles qui collaborent au traitement d'une plainte ou d'un signalement portant sur une telle situation : relevé administratif des fonctions de la personne présumée harceuse, des mesures permettant de limiter les contacts entre les parties impliquées ou d'assurer la présence d'une tierce personne.

9.1. Procédure de traitement des plaintes

La procédure de traitement des plaintes comporte **trois paliers d'intervention** selon la situation et ce que souhaite l'employé qui vit une situation conflictuelle ou qui se croit victime de harcèlement psychologique ou sexuel.

Ce mécanisme est basé sur une approche fondée sur la conciliation et le rapprochement des parties pour résoudre les situations conflictuelles.

Ainsi, il est fortement recommandé à la personne plaignante de faire une démarche auprès de la personne mise en cause ainsi qu'auprès de son supérieur immédiat avant le dépôt d'une plainte écrite rédigée sur le formulaire prévu à cette fin adressé à la direction des ressources humaines.

Notez que pour être jugée recevable, une plainte ne doit pas avoir obligatoirement respecté les paliers suggérés dans l'ordre. C'est-à-dire qu'un employé pourrait déposer une plainte au troisième palier sans avoir nécessairement passé par le premier et le deuxième palier.

¹ Le programme de formation des gestionnaires et des membres du personnel est présenté à l'annexe 1

Le **premier palier** consiste en une démarche de la personne plaignante auprès de la personne mise en cause.

Le **deuxième palier** fait référence à une démarche auprès du supérieur immédiat.

Le **troisième palier** est le dépôt d'une plainte écrite rédigée sur le formulaire prévu à cette fin adressée à la direction des ressources humaines.²

- Si la plainte concerne un gestionnaire, elle doit être adressée directement à la direction des ressources humaines.
- Si la plainte concerne un gestionnaire des ressources humaines, elle doit être adressée au directeur général.
- Si la plainte concerne un membre de la direction générale, elle doit être adressée au directeur général.
- Si la plainte concerne le directeur général, elle doit être adressée au président du conseil d'administration et à la direction des ressources humaines.

À partir des éléments recueillis, la direction des ressources humaines, à moins qu'elle ne soit concernée par la plainte, décide si la plainte est fondée et informe par écrit la personne plaignante, celle mise en cause, le directeur d'établissement ou de service concerné ainsi que le ou les syndicats (personnel enseignant, professionnel, de soutien) et associations professionnelles (cadres d'établissement scolaire, cadres administratifs). Elle peut aussi décider, sous réserve des responsabilités attribuables à la direction des ressources humaines, s'il y avait la tenue d'une enquête auquel cas, ces personnes seraient avisées.

La direction des ressources humaines peut, à toutes les étapes du processus, obtenir le soutien ou confier la gestion du processus de plainte et d'enquête à une ressource externe spécialisée.

La personne qui émet un signalement ou une plainte, peut, à toutes les étapes du processus, informer son syndicat ou l'association qui la représente.

À toutes les étapes du processus, il est possible pour les personnes concernées de tenir, avec leur accord et lorsque le contexte s'y prête, une rencontre de médiation en vue de régler la situation.

Dans le cas où la plainte s'avère basée sur de fausses allégations ou déposée de mauvaise foi, la victime présumée peut se voir imposer une mesure disciplinaire ou administrative, et ce, conformément aux balises de la convention collective.

9.2. Autres obligations

La loi interdit toute forme de préjudice ou de représailles de la part de l'employeur dans le cadre du traitement et du règlement d'une plainte ou d'un signalement.

Le Centre de services scolaire s'assure que les personnes désignées pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements sont dûment formées pour assumer les responsabilités qui leur sont confiées et qu'elles ont les compétences et les outils nécessaires à leur disposition pour le traitement et le suivi de la plainte ou du signalement, notamment en matière d'évaluation des

² Le formulaire de plainte est présenté à l'annexe 2

plaintes alléguant du harcèlement, en vue de recommander une enquête administrative.

Le Centre de services scolaire s'assure de la confidentialité du processus de plainte ainsi que des renseignements ou des documents qui y sont associés.

Le Centre de services scolaire s'assure que le délai de conservation des documents, prescrit par la loi est respecté.

La présente procédure interne de traitement des plaintes ne prive d'aucune façon une personne du droit d'utiliser un autre recours. Par ailleurs, le dépôt d'un autre recours n'empêche pas le Centre de services scolaire d'encourager la médiation et, si le processus de médiation échoue, de procéder à une enquête afin de vérifier le bien-fondé de ce recours et de s'assurer qu'elle respecte ses obligations.

10. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

10.1 Le conseil d'administration

- Adopte la présente politique.

10.2 La Direction générale

- Soutient la promotion et l'application de la présente politique.
- Si un gestionnaire des ressources humaines est mis en cause dans une plainte, la direction générale reçoit et gère le processus de traitement des plaintes ou le confie à une ressource externe.

10.3 Le Service des ressources humaines

- Est responsable de la mise à jour, de la diffusion de la présente politique, ainsi que de toute autre documentation s'y rattachant.
- Supporte et conseille les gestionnaires dans la compréhension, la diffusion et l'application de la présente politique.
- Veille à ce que les gestionnaires reçoivent une formation appropriée sur la prévention du harcèlement au travail et sur l'application de la présente politique.
- Gère le programme d'aide au personnel et assure l'arrimage avec l'application de la politique.
- Consulte des ressources spécialisées pour du soutien.
- Conseille la direction et les gestionnaires en matière disciplinaire ou administrative.

10.4 Les gestionnaires

- Connaissent, comprennent, diffusent et appliquent avec rigueur la présente politique ainsi que tout document qui y est rattaché.
- Sensibilisent les membres du personnel concernant la responsabilité de chacun et chacune dans le maintien d'un milieu de travail sans harcèlement

- Informent annuellement le personnel de la présente politique et des modalités.
- Interviennent rapidement et conformément à la procédure de traitement des plaintes découlant de la présente politique.
- Assurent ou collaborent à la mise en place de mesures préventives ou correctives (mesures administratives ou disciplinaires) en lien avec des situations de harcèlement psychologique dans leur établissement ou unité administrative et gèrent les situations où il y a un manque à l'obligation de civilité. Cela inclut également les mesures de protection à l'égard des personnes concernées par une situation de harcèlement psychologique ainsi que celles qui ont collaboré au traitement de la plainte ou à l'enquête.

10.5 Les membres du personnel

- Prennent connaissance de la présente politique et s'engagent à s'y conformer.
- Font preuve de civilité dans leurs relations avec les autres notamment en adoptant un comportement respectueux et en faisant preuve de collaboration, d'ouverture et de communication efficace.
- Contribuent à un climat de travail sain, sécuritaire et exempt de harcèlement et de violence.
- Dans l'éventualité d'un conflit ou d'un inconfort, interviennent le plus rapidement possible afin d'éviter que la situation s'envenime et demandent de l'aide de son supérieur ou d'une personne en autorité, s'ils en ressentent le besoin.
- Dénoncent toute forme de harcèlement, de violence ou d'incivilité dont ils pourraient être témoins et reconnaissent qu'ils leur appartiennent de signaler une telle situation lorsqu'ils sont impliqués.
- Contribuent à dénouer la situation comme témoin dans tous les cas où l'on peut constater soi-même qu'une ou qu'un collègue a fait l'objet de harcèlement, d'intimidation et de violence et fournissent des renseignements à la personne responsable de l'enquête.
- Collaborent au processus de traitement des plaintes, lorsque requis.
- Participent aux activités du milieu en lien avec la présente politique afin de contribuer au développement d'un milieu de vie stimulant et d'un environnement sain et sécuritaire.

10.6 Syndicats ou associations représentant le personnel

- S'engagent à soutenir la promotion de la présente politique.
- Assurent la confidentialité des informations obtenues dans le cadre du processus de règlement ou d'enquête.

11. APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

La présente politique remplace toute autre politique ou directive du Centre de services scolaire concernant le même sujet.

Annexe 1

Programme de formation et de sensibilisation

Un plan de formation sur le harcèlement psychologique au travail est essentiel pour sensibiliser nos employés et nos gestionnaires aux dangers de ce type de harcèlement, tout en les outillant pour prévenir et gérer de telles situations.

Objectifs du plan de formation :

- Sensibiliser aux impacts du harcèlement psychologique;
- Informer sur les obligations légales et les politiques internes;
- Outiller les employés et les gestionnaires pour identifier et prévenir le harcèlement;
- Définition du harcèlement psychologique;
- Explication des termes clés : harcèlement, intimidation, stress lié au travail, etc.;
- Différence entre conflits de travail et harcèlement psychologique.

Formation / Sensibilisation aux gestionnaires

Moyen #1 :

Diffusion de la trousse sur la civilité

Contenu :

- Capsule : Agir avec civilité pour un milieu de travail sain et performant;
- Formulaires de cas;
- Aide-mémoire à l'intention des gestionnaires.

Moyen #2 :

Appropriation de la présente politique par les dirigeants et le personnel des ressources humaines.

Contenu :

Texte complet de la politique sur le harcèlement psychologique sur le site internet du CSSDLJ, dans le parcours d'accueil des nouveaux employés ainsi que sur notre site d'informations (« Info-RH »).

Formations / Sensibilisation aux employés

Moyen #1 :

Diffusion de la trousse sur la civilité.

Contenu :

- Capsule : Aide-mémoire à l'intention des employés : Une responsabilité partagée.

Moyen #2 :

Appropriation de la présente politique par les employés.

Contenu :

Texte complet de la politique sur le harcèlement psychologique sur le site Internet du CSSDJ, dans le parcours d'accueil des nouveaux employés ainsi que sur notre site d'information (Info-RH).

Ce plan de formation doit constamment être questionné pour demeurer pertinent et efficace.

ANNEXE 2- FORMULAIRE DE PLAINTE

Harcèlement en milieu de travail

Identification de la personne plaignante

Nom :

Matricule :

Fonction :

Identification de la personne mise en cause

Nom :

Fonction :

Autres démarches entreprises

Premier palier : Avez-vous manifesté la situation auprès de la personne en cause ? Sinon, veuillez nous préciser pourquoi ?

Deuxième palier : Avez-vous entamé une démarche auprès de votre supérieur immédiat ?

Chronologie des événements allégués

Description avec le plus de précisions possible (faits, gestes, conduites, dates, heures, lieux, noms des personnes impliquées, noms des témoins, si applicables, etc.) :

