



PROCÉDURE DE PRÉVENTION DE LA VIOLENCE, DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL OU DE L'INCIVILITÉ AU TRAVAIL

Politique Procédure

EXPÉDITEUR : Direction des ressources humaines

DESTINATAIRE : Tout le personnel

1. CONTEXTE

La présente procédure vise à établir une approche pratique afin de prévenir et intervenir de façon durable contre la violence, le harcèlement psychologique et sexuel ou l'incivilité au travail. Cette procédure est établie dans le cadre de la politique existante sur le même thème.

En effet, la responsabilité de tout employeur est de mettre en place des moyens pour prévenir et intervenir de manière à faire cesser toute situation de violence, de harcèlement ou d'incivilité portée à sa connaissance. À cet effet, Télé-Québec (TQ) s'engage dans ce processus, car il reconnaît que chaque employé a le droit à un milieu de travail exempt de violence, de harcèlement ou d'incivilité, et considère que chaque membre du personnel a sa part de responsabilité dans le maintien d'un climat de travail sain.

2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

La prévention de la violence, du harcèlement ou de l'incivilité dans les milieux de travail est une priorité pour TQ. En tenant compte des lois applicables en la matière ainsi que de la politique, la présente procédure a pour objectifs :

- L'harmonisation des pratiques, au sein de TQ en matière de prévention de toutes situations de violence, de harcèlement ou d'incivilité au travail;
- La compréhension et la prévention de toutes situations de violence, de harcèlement ou d'incivilité;
- La création d'un climat de travail sain et exempt de toute forme de violence, de harcèlement ou d'incivilité;
- La diminution des impacts négatifs sur la santé des travailleurs ainsi que sur l'organisation, telle que la diminution de la motivation des travailleurs, l'augmentation des absences à court et long terme, le taux de roulement élevé et la détérioration du climat de travail;
- La définition des rôles et responsabilités de chacun en matière de prévention de toutes situations de violence, de harcèlement ou d'incivilité.

NUMÉRO RÉSO 2158	Approuvé par :	X Comité de direction	X Conseil d'administration	Page 1 de 4
	Date :	8 mai 2018	15 juin 2018	
	Révision :			

3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Informer et former l'ensemble du personnel en ce qui concerne la prévention de toutes les situations de violence, de harcèlement ou d'incivilité en milieu de travail et rappeler la responsabilité de chacun dans la création d'un milieu de travail sain;
- Détecter les situations à risques reliées à la violence, au harcèlement ou à l'incivilité qui sont responsables de la dégradation du climat de travail;
- Corriger les situations à risques par un plan d'action et l'évaluation des effets.

4. RÔLES

Télé-Québec reconnaît que chaque personne faisant partie de l'organisation a un rôle important à jouer dans la création et le maintien d'un climat de travail sain et exempt de toute forme de violence, de harcèlement ou d'incivilité. À cet effet, nous précisons les rôles et responsabilités de chacun :

De l'employé :

- Adresser la problématique à la personne concernée, dans la mesure du possible, afin que la situation cesse, et ce, dès les premiers signes;
- Si la démarche précédente ne fonctionne pas ou est impossible, adresser la problématique à son gestionnaire afin de l'informer et demander son aide au besoin;
- Si la problématique implique le gestionnaire, dans la mesure du possible, l'employé adresse celle-ci au supérieur immédiat du gestionnaire ou aux ressources humaines;
- Participer à la recherche de solutions et appliquer celles-ci afin de participer activement à la résolution de la problématique;
- Participer au suivi de la situation en avisant son gestionnaire de façon régulière de l'évolution de la situation;
- Pour déposer une plainte officielle, remplir le formulaire en annexe A.

Du gestionnaire :

- Informer et former son personnel sur la tolérance 0 à l'égard de la violence, du harcèlement ou de l'incivilité en milieu de travail;
- Intervenir **rapidement** dans les situations à risque en collaboration avec les ressources humaines;
- Interpeller et collaborer avec tous les partenaires nécessaires afin de régler la situation problématique, et ce, **le plus rapidement possible**;
- S'informer sur l'évolution de la situation régulièrement;
- S'assurer de la résolution de la situation problématique **dans les meilleurs délais**;
- Informer l'employé de l'existence du comité des plaintes et le référer à la politique de prévention de la violence, du harcèlement psychologique et sexuel ou de l'incivilité au travail.

NUMÉRO RÉSO 2158	Approuvé par :	X Comité de direction	X Conseil d'administration	Page 2 de 4
	Date :	8 mai 2018	15 juin 2018	
	Révision :			

5. RESPONSABILITÉS

Du gestionnaire

En regard de la prévention d'une situation de violence, de harcèlement ou d'incivilité

- S'assurer que la politique de prévention de la violence, du harcèlement ou de l'incivilité au travail est connue de son équipe;
- Informer ses employés de l'existence du programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) et du comité de traitement des plaintes;

En regard du traitement d'une situation de violence, de harcèlement ou d'incivilité

- Adresser rapidement la problématique à la direction des ressources humaines afin d'aller chercher leur expertise et établir un plan d'action;
- Établir des rencontres avec les personnes concernées afin de s'informer de la situation, de son évolution et d'intervenir pour la corriger;
- Informer la direction des ressources humaines, de l'évolution de la situation;
- Référer l'employé à la politique de prévention de la violence, du harcèlement ou de l'incivilité au travail.

En regard du suivi d'une situation de violence, de harcèlement ou d'incivilité

- Soutenir les personnes concernées par des rencontres individuelles et autres moyens, selon les besoins.

Des ressources humaines

En regard de la prévention de toutes situations de violence, de harcèlement ou d'incivilité

- Établir un plan de communication afin de diffuser la politique et la procédure dans le but de prévenir toutes situations de violence, de harcèlement psychologique et sexuel ou d'incivilité au sein de l'organisation;
- Accompagner les gestionnaires dans la gestion des situations à risques, par exemple, conflit au travail, manque de respect, isolement d'un employé, taux de roulement élevé, etc.;
- Informer et former les gestionnaires sur l'importance d'impliquer les ressources humaines rapidement;
- Informer tous les employés de l'existence du programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) et du comité de traitement des plaintes.

En regard du traitement d'une situation de violence, de harcèlement ou d'incivilité

- Intervenir **rapidement** dans les situations à risque;
- Faire les suivis réguliers en lien avec les cas soulevés afin de corriger la situation;
- Mandater **rapidement** le comité de traitement des plaintes;

NUMÉRO RÉSO 2158	Approuvé par :	X Comité de direction	X Conseil d'administration	Page 3 de 4
	Date :	8 mai 2018	15 juin 2018	
	Révision :			

- Supporter le comité dans leurs besoins;
- S'assurer que le comité dispose des ressources nécessaires.

En regard du suivi d'une situation de violence, de harcèlement ou d'incivilité

- Soutenir les personnes concernées;
- Effectuer une autoévaluation de nos pratiques.

Du comité de direction

- Créer un engagement, une approche participative avec toutes les personnes impliquées afin de créer une collaboration visant la prévention ou la résolution de toutes situations de violence, de harcèlement ou d'incivilité au sein de TQ.

Du syndicat

- Inciter leurs membres à prendre connaissance de la politique et procédure ainsi qu'à dénoncer les situations de violence, de harcèlement ou d'incivilité au travail;
- Promouvoir le respect de la politique et de la procédure auprès de leurs membres et les encourager à collaborer.

6. CONCLUSION

En terminant, précisons les conditions de succès pour l'implantation de la procédure de prévention de la violence, du harcèlement ou de l'incivilité :

- Le positionnement clair de l'établissement en matière de prévention de la violence, de harcèlement ou d'incivilité au travail;
- L'identification des personnes qui composent le comité de traitement des plaintes par une note de service;
- Le partenariat et la concertation de l'ensemble des directions;
- L'implication des employés et des gestionnaires;
- La diffusion de la politique et de la procédure à tous;
- La rapidité de prise en charge des différentes situations.

NUMÉRO RÉSO 2158	Approuvé par :	X Comité de direction	X Conseil d'administration	Page 4 de 4
	Date :	8 mai 2018	15 juin 2018	
	Révision :			



SIGNALEMENT ET DÉPÔT DE PLAINTE

1. Identification de la personne qui fait la déclaration (plaignant)

Prénom, Nom : _____ Téléphone travail : _____
Titre d'emploi : _____ Téléphone domicile : _____
Adresse domicile : _____
No Rue App. Ville Code postal
Direction/service : _____
Nom du supérieur : _____
Lien avec l'établissement : employé gestionnaire autre, précisez : _____
Courriel (optionnel) : _____ Syndicat : _____

2. Nature de la situation signalée **Incivilité**

« Comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société, ce qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et a un impact négatif sur le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation et le climat de travail. (Ex. jurer, crier, ignorer, lancer des rumeurs, discréditer, bousculer, etc.) »

 Situation conflictuelle

« Toute situation présentant une forme de discorde, d'antagonisme ou de tiraillement impliquant deux personnes ou plus, dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou sur les individus sont palpables. »

 Harcèlement psychologique

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

 Harcèlement sexuel

« Une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, généralement répétés ou non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à compromettre un droit, à entretenir pour elle des conditions de travail défavorables. Le harcèlement sexuel constitue une forme de discrimination fondée sur le sexe et consiste en des avances sexuelles non désirées ou imposées qui peuvent prendre la forme de sollicitations verbales ou gestuelles. »

 Harcèlement pour motif discriminatoire

« Une conduite se manifestant, entre autres, par des paroles ou des gestes généralement répétés, à caractère vexatoire ou méprisant, à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, en raison de l'un des autres motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, dont notamment la race, le sexe, la couleur, le handicap, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale. »

 Violence

« Incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques, de voies de fait et autres comportements importuns. »

3. Identification de la ou les personne(s) à qui l'acte est reproché (personne(s) mise(s) en cause)

Prénom, Nom : _____ Titre d'emploi : _____
Direction/service : _____ Nom du supérieur : _____
Lien avec cette personne : _____

Prénom, Nom : _____ Titre d'emploi : _____
Direction/service : _____ Nom du supérieur : _____
Lien avec cette personne : _____

Prénom, Nom : _____ Titre d'emploi : _____
Direction/service : _____ Nom du supérieur : _____
Lien avec cette personne : _____

4. Tentatives de résolution de la situation

A) Avez-vous effectué des démarches pour tenter de régler la situation **auprès de la personne visée**?

Oui Non

Si vous avez répondu oui, quelles ont été les démarches et leurs résultats?

Si vous avez répondu non, pourquoi?

B) Avez-vous effectué des démarches pour tenter de régler la situation **auprès de votre supérieur immédiat**?

Oui Non

Si vous avez répondu oui, quelles ont été les démarches et leurs résultats?

Si vous avez répondu non, pourquoi?

C) Avez-vous effectué **d'autres démarches**?

6. Impacts sur la personne lésée

Décrire les répercussions que la situation a engendrée pour vous (santé physique et psychologique, blessure, dommage, famille, travail, etc.).

7. À ce stade-ci, quelles sont vos attentes au terme de cette démarche et quelle serait l'issue souhaitée ?

8. Engagement

Je déclare que les renseignements inscrits dans ce formulaire sont vrais au meilleur de ma connaissance et que la présente déclaration n'est pas faite dans le but de nuire ou de véhiculer de fausses allégations à l'égard de la personne visée. Je m'engage à garder confidentiels les éléments contenus dans la présente déclaration et à ne pas discuter des faits entourant la plainte avec des collègues ou autres personnes, sauf à des fins autorisées par la Loi, par cette politique ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller de mon choix.

Signature : _____ Date : _____

Veillez acheminer ce formulaire dûment rempli et annexez tous les documents pertinents à la déclaration, sous pli confidentiel à l'attention de Mélanie Charette à la direction des ressources humaines.

Section à compléter par la DRH

Date de réception : _____ Reçu par : _____
Accusé de réception envoyé le : _____