Politique pour contrer le harcèlement psychologique en milieu de travail

06.08.30.03 amendée 09.02.25.14

Introduction

Le Cégep reconnaît l'importance de ses ressources humaines et leur apport dans la poursuite de sa mission.

En qualité d'institution, le Cégep de Sherbrooke veut promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire dans lequel les personnes sont traitées avec respect et dignité.

Chacun des groupes visés par la politique du Cégep adhère à la Déclaration contre le harcèlement psychologique en milieu de travail (annexe I). Cette déclaration signifie qu'ensemble nous ne tolérerons pas de harcèlement psychologique dans notre milieu et que nous prendrons les moyens pour le prévenir et l'enrayer, s'il y a lieu.

Chacun des employés du Cégep adopte envers les autres un comportement marqué par la politesse, le respect et la modération. En ce sens, le respect comporte à la fois un caractère de droit et d'obligation.

Objectifs

Par cette politique, le Cégep vise à :

- promouvoir un milieu qui assure l'intégrité physique et psychologique des personnes qui y travaillent;
- prévenir toute forme de harcèlement psychologique au travail;
- informer les personnes à l'emploi du Cégep du phénomène de harcèlement psychologique au travail et les sensibiliser à ses effets néfastes;
- doter le Cégep d'un cadre d'intervention afin de prévenir toute forme de harcèlement psychologique, de traiter les cas émergents et d'en assurer le suivi;
- prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement psychologique;
- accompagner et soutenir toutes les personnes concernées par une telle situation;
- procéder avec diligence au règlement des plaintes.

Champ d'application

Cette politique pour contrer le harcèlement psychologique s'applique à toutes les personnes qui sont à l'emploi du Cégep. On peut se prévaloir de cette politique à titre individuel et non de groupe.

La présente politique s'applique à tout incident survenu en relation directe avec des événements reliés au travail ou au déroulement des activités du Cégep.

La politique pour contrer le harcèlement sexuel demeure en vigueur et les cas en découlant sont régis par ladite politique ainsi que par les dispositions des conventions collectives.

Responsable de l'application

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique et de sa promotion auprès de l'ensemble des employés du Cégep de Sherbrooke.

Article 1 – Définitions

Harcèlement psychologique au travail

Le harcèlement psychologique au travail désigne :
« Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste ».

De plus :
«Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié».[1] L'annexe II présente différentes formes de harcèlement psychologique.

Cette définition inclut le harcèlement sexuel au travail ainsi que le harcèlement lié à un des motifs contenus dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne. Ces motifs sont la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Article 2 – Traitement

Il existe deux niveaux de traitement dans le cas d'une situation de harcèlement psychologique au travail.

2.1 Procédures informelles (niveau I)

Le niveau I vise à permettre à la personne qui croit subir du harcèlement psychologique au travail de mieux cerner la situation, de déterminer s'il s'agit ou non d'une situation de harcèlement psychologique et de recevoir de l'information et du soutien en toute confidentialité. Cette étape vise également à mettre fin au harcèlement et, le cas échéant, à rétablir la dignité ou l'intégrité psychologique ou physique de la personne et à corriger, si nécessaire, l'environnement de travail.

2.2 Procédures de dépôt et de traitement d'une plainte officielle (niveau II)

Dans le cas d'une absence de résolution de la situation au niveau I, la personne qui croit avoir été victime de harcèlement dépose une plainte officielle (annexe III), par écrit, à la direction du

[1] Commission des normes du travail. Loi sur les normes du travail, article 81.18, 2004.

Service des ressources humaines. Advenant le dépôt de plusieurs plaintes écrites concernant la même personne mise en cause, celles-ci pourront être traitées dans le cadre d'une même enquête.

Une procédure de médiation (annexe IV) peut être entreprise en tout temps si les personnes concernées y consentent par écrit, ceci afin de tenter de trouver une solution acceptable pour tous. Le fait d'entamer ce processus de médiation a pour conséquence de suspendre temporairement l'enquête.

Article 3 – Principes

3.1 Toute personne a droit à la protection de sa dignité et de son intégrité psychologique et physique.

3.2 Il incombe au Cégep d'assurer un milieu de travail exempt de harcèlement et de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

3.3 Toute personne qui croit subir du harcèlement psychologique au travail doit pouvoir entreprendre des démarches, déposer une plainte ou prendre un recours sans aucun préjudice ou sans qu'elle fasse l'objet de représailles.

3.4 Les parties s'assurent que :

- les personnes concernées par la situation soient traitées en toute équité;
- les informations recueillies dans toutes situations portées à son attention dans le cadre de cette politique demeurent confidentielles;
- les personnes concernées ne subissent aucun préjudice tout au long du traitement de la situation;
- il n'y ait aucun conflit ou apparence de conflit d'intérêts dans le traitement des plaintes.

3.5 Toute allégation de harcèlement doit être prise au sérieux et être traitée avec diligence**,** célérité et équité.

3.6 Toute situation de harcèlement psychologique au travail peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires adaptées à la gravité des gestes posés.

3.7 Tous les groupes visés dans l'application de la politique doivent en être informés.

Article 4 – Délais

4.1 Toute plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les 90 jours de la dernière manifestation de cette conduite[2].

4.2 La personne-ressource de niveau I doit répondre à la personne qui croit avoir été victime de harcèlement le plus rapidement possible après en avoir été informée.

[2] Article 123.7 de la Loi sur les normes du travail

4.3 Les diverses étapes du niveau I doivent débuter dans les deux jours ouvrables suivant la première rencontre avec la personne-ressource (annexe V).

4.4 Après la réception de la plainte, les diverses étapes de l'enquête au niveau II s'étendent sur une période maximale de 30 jours ouvrables. Ce délai exclut le temps de la médiation. De plus, il est suspendu pendant la période du 15 juin au 15 août.

4.5 Une procédure de grief peut en tout temps être déposée comme prévu aux différentes conventions collectives et aux règlements régissant les conditions de travail du personnel d'encadrement.

4.6 Une plainte écrite peut être déposée à la Commission des normes du travail du Québec dans les 90 jours suivant la dernière manifestation de la conduite de harcèlement, selon les dispositions prévues à la Loi sur les normes du travail.

Article 5 – Responsabilités, droits et obligations

Les responsabilités, droits et autres obligations de tous les acteurs du Cégep en regard de l'application de la présente politique sont les suivants :

5.1 Direction générale

Responsabilités :

- Assurer l'application de la présente politique et de sa promotion auprès de l'ensemble des employés du Cégep de Sherbrooke.
- S'assurer de la mise à jour de la présente politique.
- Soutenir les gestionnaires dans la mise en œuvre de la présente politique.
- Planifier les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles nécessaires à l'application de la présente politique.

5.2 Direction du Service des ressources humaines

Responsabilités :

- Assurer la gestion de la Politique pour contrer le harcèlement psychologique au travail.
- Sensibiliser la communauté à l'importance d'un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.
- Informer les employés du contenu de la politique.
- Nommer, en collaboration avec les différentes instances, les personnes-ressources pour intervenir au niveau I ainsi que les membres du comité d'enquête et les médiateurs.
- Recevoir les plaintes et enclencher le processus de traitement.
- S'assurer que toutes les plaintes seront traitées avec célérité et confidentialité.
- Inciter les différentes instances à adhérer à la présente politique.

- Assurer l'application des mesures prévues à l'annexe VI de prévention et de redressement en vue de protéger la victime d'éventuelles représailles.

- Représenter le Comité sur le harcèlement psychologique (annexe VII) et en assurer la coordination.

- Recevoir le rapport du comité d'enquête, procéder à l'étude de celui-ci et mettre en application les mesures ou les sanctions qu'il juge nécessaires dans les limites de ses responsabilités.

- Acheminer une copie du rapport à la personne plaignante, à la personne mise en cause et au syndicat concerné en autant que les personnes dont le nom apparaît au rapport aient signé un formulaire de consentement à cet effet.

- Assurer le suivi et le support, dans les cas de déplacement, de réintégration ou d'application de mesures administratives ou disciplinaires ou suite à une entente de médiation, auprès des personnes concernées, du service ou du département d'où elles proviennent.

- Consulter les syndicats et l'Association des cadres du Cégep de Sherbrooke lors de la révision et de la mise à jour de la présente politique.

- Se comporter de manière à ne pas exercer de harcèlement psychologique au travail.

- Décourager toute forme de harcèlement psychologique au travail.

- Collaborer pour prévenir les situations de harcèlement psychologique au travail.

5.3 Gestionnaire

Responsabilités :

- Connaître et respecter les objectifs et principes de la politique.

- Contribuer à la prévention du harcèlement psychologique dans son unité.

- Prendre les dispositions nécessaires afin de mettre un terme à une situation de harcèlement lorsqu'il est mis au courant d'une telle situation.

- Collaborer à la mise en application des mesures de réparation et des mesures correctives émanant de la direction du Service des ressources humaines.

- Se comporter de manière à ne pas exercer de harcèlement psychologique au travail.

- Décourager toute forme de harcèlement psychologique au travail.

- Collaborer pour prévenir les situations de harcèlement psychologique au travail.

5.4 Syndicats et Association des cadres du Cégep de Sherbrooke

Responsabilités :

- Connaître et respecter les objectifs et les principes de la politique.

- Informer ses membres du contenu de la politique.

- Appuyer la réalisation des activités de sensibilisation et de prévention du harcèlement psychologique au travail.

- Encourager leurs membres à utiliser les dispositions prévues et à faire valoir leurs droits dans le cadre de la politique.

- Accompagner la personne plaignante et la personne mise en cause qui en font la demande dans le cadre de l'enquête.

- Recevoir le rapport d'enquête, pourvu que les personnes concernées l'aient autorisé préalablement, et s'engager à en assurer la confidentialité.

- Se comporter de manière à ne pas exercer de harcèlement psychologique au travail.

- Décourager toute forme de harcèlement psychologique au travail.

- Collaborer pour prévenir les situations de harcèlement psychologique au travail.

5.5 Employé

Responsabilités :

- Connaître et respecter les objectifs et les principes de la politique.

- Se comporter de manière à ne pas exercer de harcèlement psychologique au travail.

- Décourager toute forme de harcèlement psychologique au travail.

- Collaborer avec les personnes concernées, lorsque requis, lors d'une enquête.

- Signaler toute situation potentielle de harcèlement, lorsqu'il en est témoin, à son supérieur immédiat, au directeur ou un représentant du Service des ressources humaines, à son syndicat ou à l'Association des cadres du Cégep de Sherbrooke, et ce, dans le but premier de faire cesser le harcèlement.

5.6 Personne qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique au travail

Droits :

- Signaler une conduite ou une situation de harcèlement sans crainte de représailles.

- Être accompagnée d'un membre de l'exécutif de son syndicat ou un représentant de l'Association des cadres du Cégep de Sherbrooke tout au long du processus.

- Être informée, par écrit, de l'issue de l'enquête et recevoir une copie du rapport d'enquête.

Obligations :

- Ne pas déposer de plainte de mauvaise foi ou de faire de fausse déclaration.

- S'engager, en conformité avec la politique, à participer au déroulement de l'enquête en fournissant toutes les informations requises par le comité d'enquête et en répondant à toutes leurs questions.

Le non-respect de ces obligations a pour effet de suspendre le processus d'enquête et de permettre à la direction du Service des ressources humaines d'intervenir afin de dénouer l'impasse et de permettre de reprendre l'enquête. Dans ce cas, le coordonnateur du comité d'enquête est informé s'il doit poursuivre l'enquête ou y mettre un terme. La direction du Service des ressources humaines prend les mesures nécessaires pour faire cesser, le cas échéant, la situation.

5.7 Personne mise en cause

Droits :

- Être informée des faits reprochés (niveau I) si la personne qui se croit victime y consent.
- Être informée de la politique et de la procédure prévue.
- Être informée du dépôt de la plainte (niveau II), de ses droits en vertu de la politique ainsi que de la procédure prévue.
- Recevoir une copie de la partie A du formulaire de plainte.
- Être accompagnée d'un membre de l'exécutif de son syndicat ou un représentant de l'Association des cadres du Cégep de Sherbrooke tout au long du processus.
- Être informée, par écrit, de l'issue de l'enquête et recevoir une copie du rapport d'enquête.

Obligation :

- S'engager, en conformité avec la politique, à participer au déroulement de l'enquête en fournissant toutes les informations requises par le comité d'enquête et en répondant à toutes leurs questions.

Le non-respect de ces obligations a pour effet de suspendre le processus d'enquête et de permettre à la direction du Service des ressources humaines d'intervenir afin de dénouer l'impasse et de permettre de reprendre l'enquête. Le coordonnateur du comité d'enquête est informé s'il doit poursuivre l'enquête ou y mettre un terme. Dans ce cas, la direction du Service des ressources humaines prend les mesures nécessaires pour faire cesser, le cas échéant, la situation.

5.8 Témoin

Droits :

- Être informé du contenu de la politique, de ses droits et de son rôle dans le déroulement de la procédure.
- Collaborer sans crainte de représailles dans le cadre de l'application de la présente politique.

Obligation :

- S'engager, en conformité avec la politique, à participer au déroulement de l'enquête en fournissant toutes les informations requises par le comité d'enquête et en répondant à toutes leurs questions.

Le non-respect de ces obligations a pour effet de suspendre le processus d'enquête et de permettre à la direction du Service des ressources humaines d'intervenir afin de dénouer l'impasse et de permettre de reprendre l'enquête. Le coordonnateur du comité d'enquête est informé s'il doit poursuivre l'enquête ou y mettre un terme. Dans ce cas, la direction du Service des ressources humaines prend les mesures nécessaires pour faire cesser, le cas échéant, la situation.

Article 6 – Activités de prévention

Le Cégep s'engage à mettre sur pied des activités de prévention du harcèlement en milieu de travail.

Article 7 – Procédures

Il existe deux niveaux de procédures dans le cas d'une situation de harcèlement psychologique au travail.

7.1 Procédures informelles (niveau I) Le niveau I vise à permettre à la personne qui croit subir du harcèlement psychologique au travail de mieux cerner la situation, de déterminer s'il s'agit ou non d'une situation de harcèlement psychologique et de recevoir de l'information et du soutien en toute confidentialité. Cette étape vise également à mettre fin au harcèlement et, le cas échéant, à rétablir la dignité ou l'intégrité psychologique ou physique de la personne et à corriger, si nécessaire, l'environnement de travail.

7.1.1 La personne qui croit subir du harcèlement psychologique au travail peut, dans un premier temps, contacter une personne-ressource identifiée à cette fin. Il est possible d'obtenir les coordonnées de la personne-ressource en consultant soit le document relatif à la Politique pour contrer le harcèlement psychologique en milieu de travail du Cégep, soit le site Web du Cégep, soit en communiquant directement avec le directeur du Service des ressources humaines ou un représentant des différentes instances syndicales ou de l'Association des cadres du Cégep de Sherbrooke.

7.1.2 La personne qui croit subir du harcèlement psychologique au travail peut s'adresser à son supérieur immédiat, au représentant de son syndicat ou de l'Association des cadres du Cégep de Sherbrooke, au directeur ou un représentant du Service des ressources humaines, ou à toute autre personne qui la réfère à la présente politique.

7.1.3 La personne-ressource informe la personne qui croit subir du harcèlement psychologique au travail de ses droits et de ses obligations et explore avec elle les avenues possibles (annexe VIII).

7.1.4 Si la situation s'y prête, et à la demande de la personne qui croit subir du harcèlement, les services d'un médiateur[3] peuvent être demandés auprès de la direction du Service des ressources humaines.

7.1.5 Si les personnes concernées y consentent, un médiateur pourra entreprendre, de manière confidentielle, un processus de résolution de problèmes qui a pour but de résoudre la situation.

7.1.6 Si la situation est grave ou si la personne qui croit subir du harcèlement psychologique démontre un état de détresse important, la personne-ressource, avec l'accord de celle-ci, en informe le directeur du Service des ressources humaines qui verra à entreprendre les mesures appropriées immédiates dans son meilleur intérêt.

[3] Le genre masculin est utilisé à titre épicène.

7.1.7 Tout au long du processus, la personne-ressource assure le soutien requis aux personnes concernées dans les limites de son mandat et les réfère, au besoin, aux ressources appropriées (ex.: Programme d'aide au personnel).

7.1.8 Si la situation est résolue à la suite des démarches entreprises avec la personne-ressource, le processus prend fin. Cependant, la personne-ressource assure un suivi auprès de la personne qui s'est prévalue de l'article 7.1.1.

7.1.9 Si la situation n'est pas résolue à la suite des démarches entreprises avec la personne-ressource et que la personne qui croit subir du harcèlement psychologique au travail décide de ne pas déposer une plainte officielle, la personne-ressource doit informer la personne qui se croit victime de harcèlement psychologique au travail et la personne à qui les faits sont reprochés que des informations sur le déroulement de la démarche seront transmises au directeur du Service des ressources humaines sans fournir de renseignements nominatifs.

7.1.10 Dans le cas où la personne qui croit subir du harcèlement psychologique au travail désire déposer une plainte officielle, la personne-ressource peut l'aider à rédiger sa plainte et demeure disponible au besoin.

Dans le cas d'une absence de résolution de la situation au niveau I, une plainte officielle peut être déposée selon la procédure suivante.

7.2 Procédure de dépôt et de traitement d'une plainte officielle (niveau II)
La personne qui croit subir du harcèlement peut en tout temps déposer une plainte officielle, par écrit, à la direction du Service des ressources humaines.

Une procédure de médiation peut être entreprise en tout temps si les personnes concernées y consentent par écrit, ceci afin de tenter de trouver une solution acceptable pour tous. Le fait d'entamer ce processus de médiation a pour conséquence de suspendre l'enquête.

7.2.1 La plainte présentée sur le formulaire prévu à cette fin doit :

- comporter les nom, prénom et numéro de téléphone de la personne plaignante;
- être datée;
- identifier la personne mise en cause faisant l'objet de la plainte;
- décrire la situation reprochée permettant d'amorcer le processus d'enquête;
- être signée par la personne plaignante.

7.2.2 Composition du comité d'enquête
Le comité d'enquête est formé de deux personnes de l'externe et d'un représentant provenant de la catégorie de personnel de la personne plaignante, choisis par le Comité sur le harcèlement psychologique et nommés par le directeur du Service des ressources humaines. Le mandat du comité d'enquête, les rôles et fonctions des membres du comité et le processus d'enquête sont décrits à l'annexe IX.

7.2.3 La personne-ressource est exclue en tout temps du processus d'enquête. La personne plaignante et la personne mise en cause peuvent être accompagnées d'un délégué syndical ou d'un représentant de l'Association des cadres du Cégep de Sherbrooke. Celui-ci ne représente

pas les personnes en cause et ne doit pas intervenir à leur place. Il s'agit d'assurer le soutien dont elles ont besoin.

7.2.4 Le comité d'enquête doit déposer son rapport incluant ses recommandations au directeur du Service des ressources humaines au plus tard 30 jours ouvrables après le déclenchement du processus d'enquête. Cependant, ce délai est suspendu pendant la période du 15 juin au 15 août. Par ailleurs, avec le consentement du directeur du Service des ressources humaines, ce délai peut être prolongé advenant un grand nombre de témoins à rencontrer ou la difficulté de convenir d'un moment de rencontre avec une des personnes concernées.

7.2.5 La personne plaignante ainsi que la personne mise en cause sont informées par écrit par le directeur du Service des ressources humaines de la décision du comité d'enquête et du suivi qu'il entend donner au dossier, le cas échéant.

7.2.6 Des mesures temporaires à l'égard des personnes concernées peuvent être prises par le directeur du Service des ressources humaines (ex.: mutation, déplacement, etc.) sur recommandation du comité d'enquête.

7.2.7 Plainte non fondée
Si une personne dépose une plainte de bonne foi et que le bien-fondé de cette plainte n'est pas confirmé par les éléments de preuves recueillis lors de l'enquête, cette plainte sera rejetée sans préjudice aux personnes concernées. Même si la plainte est non fondée, la direction du Service des ressources humaines assure un soutien aux personnes concernées.

7.2.8 Plainte de mauvaise foi
S'il est établi, à la suite de l'enquête, qu'une plainte officielle comporte un mensonge ou a été faite de mauvaise foi ou avec une intention de nuire, la personne plaignante est passible de mesures disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'au congédiement.

Article 8 – Dossier et délais de conservation

Tous les documents reliés à l'application de la présente politique doivent être conservés en conformité avec les différentes conventions collectives ou les décrets en vigueur en matière de mesures disciplinaires ou administratives et selon la Loi sur les archives du Québec.

Aucun document n'est déposé au dossier personnel de la personne plaignante sans son consentement à moins qu'elle soit reconnue coupable[4].

[4] Pour plus de renseignements, on peut consulter les différents sites concernant les conventions collectives et la Loi sur les archives du Québec.

Liste des annexes

Annexe I	Déclaration contre le harcèlement psychologique en milieu de travail
Annexe II	Différentes formes de harcèlement psychologique
Annexe III	Formulaire de plainte
Annexe IV	Rôle et fonctions du médiateur
Annexe V	Rôle et fonctions de la personne-ressource
Annexe VI	Mesures de réparation et mesures correctives
Annexe VII	Rôle et fonctions du Comité sur le harcèlement psychologique
Annexe VIII	Avenues possibles
Annexe IX	Rôle et fonctions du comité d’enquête et processus d’enquête
Annexe X	Déclaration de non-conflit d’intérêts par la personne-ressource

ANNEXE I
Déclaration contre le harcèlement psychologique en milieu de travail

Le Cégep de Sherbrooke et son personnel représenté par le Syndicat des enseignants, le Syndicat du personnel de soutien, le Syndicat du personnel professionnel et l'Association du personnel d'encadrement choisissent de se doter d'un milieu de travail sain, exempt de toute forme de comportements portant atteinte à la santé, à la sécurité de même qu'à l'intégrité physique et psychologique de chaque personne, tout en précisant leur droit au respect, à la dignité et à l'équité, à la sauvegarde de leur honneur et de leur réputation.

La présente déclaration vise à promouvoir un milieu de travail sécuritaire et exempt de toute forme de harcèlement psychologique de quelque origine, qu'elle soit individuelle, collective ou organisationnelle.

La présente déclaration vise également à manifester notre intention à tous de contribuer à l'établissement d'un milieu de travail qui favorise la dignité et l'estime de soi en décourageant toute forme de harcèlement psychologique et en collaborant à prévenir les situations de harcèlement psychologique.

Objectifs de la déclaration

La présente déclaration vise à :

- reconnaître que le harcèlement psychologique constitue un risque pour la santé et la sécurité des personnes et que des répercussions psychologiques, physiques, sociales et organisationnelles en résultent;
- briser le silence qui entoure souvent cette problématique et identifier les diverses formes qu'elle peut prendre;
- cesser de justifier ou de banaliser le harcèlement psychologique commis envers les personnes;
- prendre position pour la victime et reconnaître à l'agresseur ses responsabilités en regard du harcèlement psychologique;
- prendre nos responsabilités en tant que partenaire au regard des obligations de maintenir un milieu de vie sain.

Principes

Toute personne a droit au respect, à la sauvegarde de sa dignité et à la protection de son intégrité physique et psychologique.

Lorsqu'une personne croit subir du harcèlement psychologique, elle doit :

- pouvoir entreprendre des démarches;
- formuler une plainte ou exercer un recours sans qu'il y ait préjudice ou qu'elle fasse l'objet de représailles.

La lutte pour contrer le harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique provient d'un ensemble de causes. Une démarche globale et un engagement de tous sont nécessaires pour en assurer la prévention.

La lutte pour contrer le harcèlement psychologique nécessite un engagement de tous. Elle demande l'élaboration et l'application d'une politique pour contrer le harcèlement psychologique, en partenariat avec la direction générale, la direction du Service des ressources humaines, les syndicats et l'Association du personnel d'encadrement. Elle demande également la responsabilisation de tous et particulièrement des gestionnaires pour assurer la sécurité physique et psychologique et intervenir afin de faire cesser les situations de harcèlement psychologique.

Le Cégep de Sherbrooke s'engage donc à ne tolérer aucune forme de harcèlement psychologique en milieu de travail. De ce fait, il prend toutes les mesures dissuasives nécessaires pour éviter cette violation des droits de la personne et apporte, le cas échéant, les mesures qui s'imposent.

Pour le Syndicat des enseignants	Pour le Syndicat du personnel de soutien
Pour le Syndicat du personnel professionnel	Pour l'Association du personnel d'encadrement
Pour la direction générale du Cégep de Sherbrooke	Pour la direction du Service des ressources humaines

ANNEXE II
Différentes formes de harcèlement psychologique

Harcèlement psychologique au travail

Le harcèlement psychologique au travail peut se présenter de différentes façons. Voici quelques manifestations possibles :

- **Le mobbing** ou la tyrannie de groupe fait référence à la réalité d'une persécution collective pratiquée sur une ou des victimes à la désignation de bouc émissaire.

- **Le harcèlement discriminatoire** est une forme de harcèlement psychologique au travail et se caractérise par une conduite se manifestant entre autres par des paroles, des attitudes ou des comportements répétés, à caractère vexatoire ou méprisant, à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne[5]. (CSN 2003 : 6)

- **L'abus de pouvoir ou d'autorité** se produit lorsqu'une personne utilise l'autorité ou le pouvoir lié à son poste ou à sa fonction pour compromettre l'emploi d'une personne ou d'un groupe de personnes et qui a comme effet de nuire à son rendement au travail ou à ses conditions d'exercice au travail de façon plus large. Il peut aussi se traduire par un acharnement à pointer les faiblesses ou les lacunes aux seules fins d'humilier ou de diminuer une personne subalterne.

[5] Les motifs de la Charte des droits et libertés de la personne font référence à la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap.

ANNEXE III
FORMULAIRE DE PLAINTE
Harcèlement psychologique en milieu de travail

PARTIE A

Identification de la personne plaignante

Nom : _____ Prénom : _____

Fonction et secteur : _____

Identification de la personne mise en cause par la plainte

Nom : _____ Prénom : _____

Fonction et secteur : _____

Chronologie des événements
Faits significatifs permettant d'amorcer le processus d'enquête (voir description ci-dessous)

Note : Vous pouvez utiliser le verso de cette page si vous avez besoin d'espace supplémentaire.

Date :

Faits (comportements, paroles, gestes) **:**

Répercussions (psychologique ou physique) **:**

Endroits :

Note : À titre indicatif, vous pouvez référer à la liste insérée à la fin de la présente annexe pour compléter cette section.

Je reconnais avoir été formellement avisé que la personne mise en cause recevra une copie conforme de la partie A du présent formulaire.

_____ _____
Signature Date

Faits : faits vexatoires à caractères de répétition ou de gravité, faits hostiles ou non désirés, atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique, milieu de travail néfaste.

Date
Faits (comportements, paroles, gestes) **:**
Répercussions (psychologique ou physique) **:**
Endroits :

Date :
Faits (comportements, paroles, gestes) **:**
Répercussions (psychologique ou physique) **:**
Endroits :

Date :
Faits (comportements, paroles, gestes) **:**
Répercussions (psychologique ou physique) **:**
Endroits :
Note : À titre indicatif, vous pouvez référer à la liste insérée à la fin de la présente annexe pour compléter cette section.

PARTIE B

Veuillez indiquer tout autre commentaire que vous aimeriez faire.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Avez-vous des documents à l'appui ? (*Si oui, les annexer*) ☐ **Oui** ☐ **Non**

Avez-vous des témoins qui ont vu ou entendu ce qui s'est passé ?

Nom : _____ **Téléphone :** _____

Nom : _____ **Téléphone :** _____

Nom : _____ **Téléphone :** _____

À votre connaissance, la personne mise en cause par la plainte a-t-elle agi avec d'autres personnes ?

☐ Non
☐ Oui, précisez qui

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

PARTIE B (suite)

Avez-vous fait l'une ou l'autre des démarches suivantes au sujet de cette situation de harcèlement ?

- ☐ Signifié votre malaise à la personne mise en cause
- ☐ Parlé avec d'autres personnes de votre entourage
- ☐ Parlé avec une personne du Service des ressources humaines
- ☐ Parlé avec un représentant de votre association ou de votre instance syndicale
- ☐ Parlé avec votre supérieur immédiat
- ☐ Parlé avec une personne-ressource
- ☐ Participé à une médiation
- ☐ Parlé avec une personne du PAP
- ☐ Déposé un grief
- ☐ Autre, précisez **:**

_____

_____

_____

_____

_____

Que souhaitez-vous faire pour régler cette situation ?

- ☐ J'aimerais entreprendre une démarche de médiation.
- ☐ Je veux porter plainte auprès du Cégep de Sherbrooke et qu'il y ait enquête.

J'autorise _____
(nom du représentant de la direction du Service des ressources humaines)

à transmettre toute information pertinente au coordonnateur du comité d'enquête.

PARTIE B (suite)

Je déclare que la plainte telle que libellée dans le présent document correspond bien à ma volonté et que les faits à l'origine de ma plainte sont véridiques, que je les ai volontairement divulgués en toute connaissance de cause et sans contrainte d'aucune part.

Je suis conscient qu'une plainte de mauvaise foi ou une fausse déclaration est passible de mesures disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'au congédiement et pourrait entraîner des recours contre moi par la ou les personnes mises en cause.

Je reconnais avoir été formellement avisé de ne pas discuter de la présente plainte avec la personne mise en cause.

Je reconnais avoir été formellement avisé que la personne mise en cause recevra une copie conforme de la partie A de ma plainte.

Adresse : _____

_____

Courriel _____

Téléphone (travail) _____ **(résidence)** _____

Signature : _____ **Date** _____

Acheminez ce formulaire sous pli confidentiel à l'attention de :

La direction du Service des ressources humaines
Pavillon 5, local 51-110

Liste[6, 7, 8] indicative de termes pour faciliter la rédaction de la plainte

Cette liste vous est présentée à titre indicatif et peut vous aider à mieux cerner et décrire la situation de harcèlement que vous vivez. Rien ne vous empêche d'utiliser d'autres mots et adjectifs pour décrire votre situation de harcèlement.

Comment s'est-elle manifestée? Quelles répercussions a-t-elle eues sur votre situation de travail, sur votre santé physique ou psychologique?

Geste hostile
Conduite humiliante
Baisse d'estime de soi
Parole hostile
Problème de concentration ou rendement faible
Problème de santé (insomnie, maux de tête…)
Perte d'intérêt et d'engagement envers le travail
Isolement
Ignorance des conflits
Surcharge de travail
Abus de pouvoir
Représailles
Manque de considération
Conditions de travail difficiles
Manque de ressources matérielles
Découragement
Rumeur
Complicité silencieuse d'employés
Révolte
Empêcher de s'exprimer
Déstabiliser
Discréditer
Absentéisme
Doute
Confusion de rôles
Conduite vexatoire
Gestion inefficace des conflits
Menace
Propos dénigrant
Mobbing
Intimidation
Favoritisme
Horaire de travail
Atteinte à la réputation
Surveillance excessive
Sarcasme
Peur

[6] Travail Québec, Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et de soutien aux victimes, 2002.
[7] Commission des normes du travail du Québec, Guide de sensibilisation à l'intention des employeurs et des salariés, 2003.
[8] CSN, Politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail, 2004.

ANNEXE IV
Rôle et fonctions du médiateur

Objectif de la médiation

La médiation est offerte dans le but de faire cesser la situation perçue comme harcelante et d'éviter les mesures de sanction tout en permettant de préserver les liens entre les parties. Il s'agit d'un processus par lequel les personnes concernées conviennent de demander à un tiers, le médiateur, de les aider à trouver une solution négociée à leur conflit. La médiation est souple et flexible, les personnes concernées conservent le plein contrôle du déroulement et du résultat final. En plus d'être un processus totalement volontaire, la médiation est rapide et confidentielle. Elle peut faire ressortir également les facteurs organisationnels contribuant à une telle situation.

Mandat

Le mandat du médiateur est de s'assurer tout au long du processus que chacune des personnes concernées communique librement et pleinement ses besoins et ses attentes à l'autre. L'objectif est de permettre une base de négociation équitable et éclairée afin d'arriver à une solution voulue et acceptée par les parties et de faire cesser les conduites perçues comme harcelantes.

Les médiateurs sont nommés par le Comité sur le harcèlement psychologique.

Le processus de médiation s'enclenche au moment où la direction du Service des ressources humaines contacte le médiateur.

Rôle et fonctions

- Le médiateur est un tiers neutre et impartial.
- Le médiateur n'est pas un arbitre, il ne prend aucune décision à la place des parties.
- Il doit expliquer clairement en quoi consiste la médiation et quelles sont les règles de fonctionnement et les différentes étapes de la médiation.
- Il doit assurer la confidentialité des démarches.
- Advenant une entente entre les parties, celle-ci est formulée par écrit par le médiateur. Si le médiateur est informé du non-respect de l'entente, celui-ci retourne le dossier au comité d'enquête.
- Les informations recueillies lors de la médiation ne peuvent être versées au dossier de l'enquête.

Déroulement de la médiation

Après avoir signé une convention de médiation, le médiateur propose aux personnes concernées un plan de travail pour chacune des rencontres avec un échéancier.

Pour ce faire, le médiateur rencontre séparément chacune des personnes concernées. Par la suite, elles sont invitées à exprimer leur version des faits, à définir la problématique, à explorer les différentes solutions visant à résoudre le conflit de façon acceptable, à choisir une solution voulue par les parties, etc. Finalement, le médiateur propose une entente écrite aux personnes concernées et effectue un suivi, si nécessaire.

Sur une page distincte de l'entente, le médiateur identifie, le cas échéant, les éléments organisationnels pouvant être en cause et en transmet copie au Comité sur le harcèlement psychologique.

ANNEXE V
Rôle et fonctions de la personne-ressource

Mandat
Accueillir et écouter la personne qui croit subir du harcèlement, l'informer de ses droits et explorer avec elle les différentes avenues possibles.

Durée du mandat
Le mandat de la personne-ressource est d'une durée de deux ans et est renouvelable. La personne-ressource assure ses fonctions jusqu'à son remplacement.

Fonctions

- Assurer la confidentialité des démarches.
- Signer le formulaire de non-conflit d'intérêts (annexe X).
- Effectuer les démarches immédiates selon la situation.
- Explorer avec la personne plaignante les avenues possibles (annexe VIII).
- À la demande de la personne plaignante, requérir les services d'un médiateur auprès de la direction du Service des ressources humaines.
- Assurer le suivi de la démarche auprès de la personne plaignante.
- Assurer le soutien à la rédaction et à l'acheminement de la plainte à la direction du Service des ressources humaines.
- Déposer annuellement, au Comité sur le harcèlement psychologique, un rapport statistique et non nominatif en remplissant le formulaire approprié.
- Participer à des rencontres de personnes-ressources et collaborer à l'élaboration d'un programme d'information et de prévention.
- Participer à l'évaluation de la Politique pour contrer le harcèlement psychologique en milieu de travail.
- Participer à des formations portant sur le harcèlement psychologique au travail.

Profil de la personne-ressource
Compte tenu de l'importance du rôle et des fonctions de la personne-ressource, voici le profil recherché chez cette personne :

- intérêt pour la problématique du harcèlement psychologique au travail;
- crédibilité et habiletés de relations interpersonnelles reconnues;
- engagement dans l'organisation;

- capacité d’accueil et d’empathie envers les personnes qui consultent;
- capacité d’écoute;
- capacité de juger les situations avec calme, objectivité et impartialité;
- capacité à mener les dossiers dont elle est responsable, et ce, dans le respect des personnes avec qui elle chemine;
- grande discrétion afin d’assurer le respect de la confidentialité : ne pas émettre de commentaires pouvant permettre d’établir des liens avec des situations précises;
- capacité d’analyse et de synthèse dans le soutien à la rédaction d’une plainte;
- capacité de travailler en équipe;
- ne pas être un membre d’un exécutif syndical ou de l’Association des cadres du Cégep de Sherbrooke.

ANNEXE VI
Mesures de réparation et mesures correctives

Les mesures de réparation à l'égard de la personne plaignante visent à faire cesser la situation de harcèlement psychologique au travail à son égard, à éviter une répétition de tels événements et à la compenser pour les préjudices qu'elle a subis. Voici quelques exemples :

- soutien psychologique via le Programme d'aide au personnel;
- modification de l'horaire de travail;
- déplacement ou nouvelle affectation;
- promotion ou obtention du poste précédemment refusé, le cas échéant ;
- remboursement du salaire perdu, le cas échéant;
- paiement d'honoraires professionnels;
- compensation financière pour la perte d'avantages sociaux;
- soutien et suivi auprès du service, département ou secteur;
- modification des facteurs organisationnels qui ont contribué, le cas échéant.

Les mesures correctives s'adressent à l'auteur du harcèlement psychologique au travail. Elles visent à la fois à le dissuader et à le sanctionner. En voici une liste non exhaustive :

- interdiction d'être en présence de la personne plaignante dans les activités en lien avec le travail;
- réprimande verbale ou écrite;
- excuses aux personnes concernées;
- suspension temporaire avec ou sans traitement;
- rétrogradation;
- déplacement dans un autre poste;
- congédiement;
- et autres.

ANNEXE VII
Rôle et fonctions du Comité sur le harcèlement psychologique

Composition

Le Comité sur le harcèlement psychologique est composé d'un représentant et d'un substitut de chacune des catégories de personnel enseignant, soutien, professionnel et cadre, nommés par chacune des instances et par le directeur ou un représentant du Service des ressources humaines.

Les personnes-ressources peuvent assister, au besoin, aux réunions du comité.

Mandat

Le mandat du comité est d'assurer la mise en œuvre de la politique visant à contrer le harcèlement psychologique. Rappelons que le comité n'a pas d'assise légale et n'a donc pas de pouvoir de sanction. L'assise de son pouvoir en est une de recommandation à l'administration du Cégep.

Durée du mandat

La durée du mandat du comité est de trois ans pour deux des membres et de deux ans pour les deux autres membres pour le début de l'application de la politique. Par la suite, le mandat est de deux ans pour tous les membres excluant le directeur du Service des ressources humaines, ceci pour éviter que tous les mandats arrivent à échéance en même temps.

Rôle et fonctions du comité

- S'assurer de la mise en place du comité et du recrutement des personnes-ressources, des médiateurs et des enquêteurs.
- Préparer un plan d'action annuel précisant les besoins budgétaires, s'il y a lieu, et le déposer au Comité de qualité de vie au travail (QVT).
- Recevoir annuellement le rapport d'activité et le rapport statistiques des personnes-ressources et soumettre ce rapport à la direction du Service des ressources humaines.
- S'assurer de la confidentialité du traitement des informations.
- Produire annuellement un rapport d'activités aux différentes instances. Ce rapport doit être rédigé dans le respect de la confidentialité.
- Assurer le lien et le soutien aux personnes-ressources.
- Informer la Direction générale du suivi de l'application de la politique.
- Réviser annuellement la politique.
- Tenir annuellement un minimum de deux rencontres.
- Voir à la conformité des informations diffusées concernant la Politique pour contrer le harcèlement psychologique en milieu de travail.
- Élaborer et mettre en œuvre des activités d'information et de prévention.
- Recevoir, du comité d'enquête, la partie du rapport concernant l'organisation du travail, le cas échéant.
- Organiser la formation des personnes-ressources.

Le directeur du Service des ressources humaines convoque les réunions et en assure le suivi.

ANNEXE VIII
Avenues possibles

À L'INTERNE

Le personnel syndiqué peut :

- Consulter une personne-ressource
- Consulter son supérieur immédiat
- Consulter le Programme d'aide au personnel
- Consulter un représentant de son instance syndicale
- Consulter le directeur ou un représentant du Service des ressources humaines
- Rencontrer la personne mise en cause
- Participer à un processus de médiation
- Déposer une plainte dans le cadre de la présente politique
- Poser un grief

Le personnel non syndiqué peut :

- Consulter une personne-ressource
- Consulter son supérieur immédiat
- Consulter le Programme d'aide au personnel
- Consulter un représentant de l'Association des cadres du Cégep de Sherbrooke.
- Consulter le directeur ou un représentant du Service des ressources humaines
- Rencontrer la personne mise en cause
- Participer à un processus de médiation
- Déposer une plainte dans le cadre de la présente politique
- Déposer une plainte à l'Association des cadres du Cégep de Sherbrooke
- Déposer une plainte à la Commission des normes du travail du Québec

---

À L'EXTERNE

Le personnel syndiqué peut déposer une :

- Plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Plainte au civil
- Plainte au criminel

Le personnel non syndiqué peut déposer une :

- Plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Plainte à la Commission des normes du travail du Québec
- Plainte au civil
- Plainte au criminel

ANNEXE IX
Rôle et fonctions du comité d'enquête et processus d'enquête

La personne plaignante peut avoir recours au processus d'enquête en formulant une demande écrite transmise à l'attention de la direction du Service des ressources humaines.

Composition du comité d'enquête

- Deux enquêteurs provenant de l'extérieur, dont un est responsable de la coordination du comité.
- Un représentant provenant de la catégorie de personnel de la personne plaignante excluant les membres des exécutifs des instances est nommé pour une année. Ce représentant n'a pas droit de vote. Son rôle consiste à fournir de l'information contextuelle pertinente à la situation ainsi que sur la culture organisationnelle et l'organisation des services.

Mandat

Suite au dépôt d'une plainte écrite :

- la direction du Service des ressources humaines convient d'un contrat d'examen de plainte avec l'enquêteur et remet la plainte reçue au coordonnateur du comité d'enquête dans les délais prévus à la politique;

- le coordonnateur du comité d'enquête avise par écrit les personnes concernées de la tenue d'une enquête;

- le coordonnateur achemine une copie de la partie A du formulaire de plainte à la personne mise en cause;

- les membres du comité d'enquête assurent la confidentialité des informations et des démarches;

- processus et rapport d'enquête :
    - Le coordonnateur du comité d'enquête s'assure de l'équité du processus. À ce titre, il lui revient notamment de :
        - convoquer le comité d'enquête dans les meilleurs délais;
        - transmettre les avis de convocation aux personnes mises en cause et aux témoins nommés par la personne plaignante;
        - faire signer le formulaire d'engagement à la confidentialité;
        - permettre que la personne mise en cause puisse se faire accompagner d'un membre de l'exécutif de son syndicat ou d'un représentant de l'Association des cadres du Cégep de Sherbrooke;
        - assurer l'ordre de présentation des personnes convoquées et entendre séparément la personne mise en cause et les témoins;
        - voir à ce que l'enquête se déroule à huis clos;
        - suspendre l'enquête en cours lors d'une demande de médiation ou lorsque l'une des parties ne respecte pas ses obligations et en informer la direction du Service des ressources humaines;

- transmettre le rapport d'enquête au directeur du Service des ressources humaines dans les délais prévus.

- Dans le cours de son enquête, le coordonnateur du comité d'enquête peut s'adresser à toute personne pouvant offrir de l'information complémentaire ou poser toute autre action pertinente dans le cadre de son rôle et de ses responsabilités, jugée utile à la poursuite de l'enquête.

- Les deux enquêteurs sont désignés pour interroger les personnes concernées par la plainte. Il est de leur responsabilité de recueillir tous les faits nécessaires à l'établissement de la preuve. Il est de leur devoir de demander toute explication nécessaire pendant la séance d'enquête.

- La décision finale du comité d'enquête doit être prise sur la base d'un consensus.

- Le coordonnateur du comité d'enquête a pour fonction de rédiger un rapport qui sera soumis et signé par lui-même et l'autre enquêteur en s'assurant d'y préserver l'anonymat des témoins. Le rapport doit être objectif, clair, net et concis. Il doit exposer :

  - les faits retenus : la version des deux parties et des témoins;

  - les preuves recueillies;

  - la démarche effectuée.

- Le rapport doit présenter :

  - les éléments de reproche (s'il y a lieu);

  - les éléments de preuve qui s'y rattachent;

  - sur une page distincte du rapport, l'enquêteur identifie, le cas échéant, les éléments organisationnels pouvant être en cause et la transmet au Comité de harcèlement psychologique (pavillon 3, casier 132).

- Le rapport doit émettre un jugement quant à :

  - l'objet de l'enquête, c'est-à-dire la plainte ou la situation ayant justifié l'enquête, fondée ou non fondée;

  - la valeur probante de la preuve.

- L'enquête et le rapport doivent permettre de dégager :

  - les problèmes identifiés;

  - les responsables (s'il y a lieu) et leur degré de responsabilité;

  - les dommages et conséquences identifiés ou pressentis.

Profil de l’enquêteur

Qualités personnelles
Objectivité
Disponibilité
Reconnaissance et crédibilité
Habileté d’écoute et d’empathie
Esprit d’analyse et de synthèse
Impartialité
Souci du détail
Rigueur
Tolérance au stress
Tact, discrétion, jugement
Respect et professionnalisme

Connaissances
Aspects liés aux relations de travail, conventions collectives, aspects légaux, Loi sur les normes du travail concernant le harcèlement psychologique
Principes d’équité procédurale
Culture et contexte organisationnel
Techniques d’enquête

Compétences et capacités
Être capable d’agir avec diligence
Recueillir des renseignements
Cerner les questions et faits importants
Avoir de l’expérience d’enquête ou être formé dans le domaine

ANNEXE X
Déclaration de non-conflit d'intérêts
par la personne-ressource

Nom : _____

Adresse : _____

_____

Téléphone (travail) _____ **(résidence)** _____

À titre de personne-ressource, je m'engage à :

- éviter de me placer dans une situation de conflit entre mon intérêt[9] personnel, incluant celui de l'un de mes proches et celui du Cégep;
- respecter l'obligation du devoir de réserve[10];
- éviter les situations de complaisance, par exemple, envers les personnes impliquées dans le dossier.

En foi de quoi, je déclare par la présente ne pas être en conflit d'intérêts dans la présente situation.

Signature : _____ **Date** : _____

[9] Un lien d'intérêts signifie tirer un avantage d'une situation soit par un lien de parenté, un lien d'amitié ou un lien d'affaires.
[10] Le devoir de réserve signifie s'abstenir d'exprimer ou de manifester son opinion en lien avec les responsabilités dévolues à son rôle.