



COMMISSION SCOLAIRE CENTRAL QUÉBEC
CENTRAL QUÉBEC SCHOOL BOARD

2046, chemin Saint-Louis,
Québec (Québec) G1T 1P4

418 ☎ 688.8730

418 📠 682.5891

POLITIQUE DE PRÉVENTION ET GESTION DES DIFFÉRENDS ET DU HARCÈLEMENT

Avril 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE ET MOYENS D'ACTION	3
1.1 – Cadre juridique.....	3
2. DÉFINITIONS.....	4
.....	
2.1 - La civilité au travail	4
2.2 - Le processus de prévention et règlement des différends.....	4
2.3 - Les facteurs de risques	4
2.4 - Le harcèlement psychologique	5
2.5 - Le harcèlement sexuel	5
2.6 - L'abus de pouvoir et d'autorité	5
2.7 - La violence, les menaces et l'intimidation.....	5
3. CHAMP D'APPLICATION	6
4. ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉS DE LA COMMISSION SCOLAIRE	6
4.1 - Responsabilités de la Commission scolaire	6
4.2 - Responsabilités des gestionnaires.....	6
4.3 – Responsabilités des employés.....	7
5. RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES LIÉS À L'APPLICATION DE LA POLITIQUE	7
6. PLAINTES	7
7. CONFIDENTIALITÉ	7
8. MÉCANISMES D'INTERVENTION EN CAS DE DIFFÉRENDS	8
9. MÉCANISME D'INTERVENTION EN CAS DE HARCÈLEMENT.....	9
9.1- Les formulaires requis	10

1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE ET MOYENS D'ACTION

La direction de la Commission scolaire Central Québec (« la Commission scolaire ») a toujours exprimé la ferme volonté d'assurer un climat de travail sain en ne tolérant aucune forme de harcèlement et d'incivilité, et en assurant à tous un milieu de travail respectueux et sécuritaire, exempt de toute incivilité, violence, menace verbale, physique, psychologique ou sexuelle.

Afin de maintenir cet engagement de climat sain et de faire cesser toute forme de comportements incivils et harcelants ou tout comportement qui pourrait mener au harcèlement ou à la violence, la Commission scolaire a décidé d'introduire les notions de civilité au travail, de processus de prévention et règlement des différends, ainsi que des éléments de contexte tels que les facteurs de risque qui pourraient avoir un impact négatif sur les relations. En étant conscient des facteurs de risque, des actions pourraient être entreprises avant d'avoir recours au processus de plainte. Notre objectif, par la présente politique, est de démontrer le sérieux de notre engagement.

Tout le personnel doit se comporter avec respect et dignité les uns envers les autres. Tout le personnel de la Commission scolaire a la responsabilité de maintenir un environnement libre d'incivilité, de toute violence et de harcèlement. Cette nouvelle politique offre les moyens de maintenir un environnement empreint de respect.

Pour ce faire, les moyens privilégiés seront de :

- Faire la promotion d'un climat de travail sain et positif :
 - Maintenir un milieu de travail favorisant la civilité, la collaboration, l'entraide et le respect mutuel;
 - Privilégier un processus de gestion des différends constructif, axé sur la prévention et la collaboration
- Sensibiliser et informer le personnel de la Commission scolaire sur les problématiques de l'incivilité et du harcèlement en général;
- Fournir le support nécessaire aux personnes impliquées en établissant des mécanismes d'aide et de recours, tant internes qu'externes;
- Maintenir la plus stricte confidentialité dans le traitement des plaintes.

1.1 Cadre juridique

La Commission canadienne des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Charte de droits et libertés de la personne du Québec

Code canadien du travail

Code civil du Québec

Conventions collectives et décrets

CNESST – Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

Code criminel (Fédéral)

Loi sur la protection de la jeunesse

2. DÉFINITIONS

2.1 La civilité au travail

La civilité au travail se définit comme étant l'ensemble des bonnes manières et des comportements acceptables dans un milieu de travail. Elle n'est en rien différente de la civilité en général dans notre société. Il s'agit d'avoir des comportements permettant de bien-vivre ensemble. Tout le personnel doit exercer ses fonctions en adoptant en tout temps une attitude polie, courtoise et respectueuse à l'égard de ses collègues de travail, du personnel, des gestionnaires et des clientèles, tant au niveau du langage verbal, non verbal et écrit.

2.2 Le processus de prévention et de règlement des différends

Approche de gestion de conflits qui met l'emphasis sur la prévention et l'information, ainsi que sur la promotion de la résolution informelle et préventive, avant qu'ils ne deviennent des plaintes formelles ou des litiges.

- Signale qu'il y a un problème ou un manque de compréhension
- Crée une discussion ouverte qui peut enclencher une ré-évaluation des méthodes de travail qui renforce la performance et l'engagement de l'équipe
- Des échanges honnêtes sur les visions amènent à la clarification des objectifs
- Encourage l'innovation et la résolution des problèmes

2.3 Les facteurs de risque

Les facteurs de risque se définissent comme certaines conjonctures situationnelles, organisationnelles ou personnelles, qui par une relation de cause à effet, font en sorte que des situations malsaines pourraient être plus à risque de se produire. Voici quelques exemples :

- Présence de clans ou de cliques qui divisent le groupe;
- Une perception d'injustice et d'iniquité au travail;
- Un déséquilibre entre les efforts et la reconnaissance au travail;
- Un faible soutien social des collègues ou des supérieurs, se traduisant par une absence de collaboration et d'entraide et un environnement favorisant le chacun-pour-soi;
- Rumeurs qui circulent sur des individus ou un groupe d'individus en particulier.

2.4 Le harcèlement psychologique

Conduite vexatoire (blessante) se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle (la conduite) porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de l'employé et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si cette conduite porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour l'employé.

2.5 Le harcèlement sexuel

Conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle répétés et 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 entraîner pour elle des conditions de travail défavorables.

2.6 L'abus de pouvoir ou d'autorité

Forme de harcèlement qui se produit lorsqu'une personne exerce de façon indue l'autorité, l'ancienneté ou/et le pouvoir lié à son poste dans le dessein de compromettre l'emploi d'une personne, de nuire à son rendement au travail ou de mettre son moyen de subsistance en danger. Il comprend l'intimidation, la menace et le chantage.

Droit de gestion : La définition de l'abus de pouvoir ou d'autorité ne doit pas avoir pour effet de restreindre l'autorité des personnes qui assument des responsabilités de gestion en ce qui a trait à des domaines tels que les relations du travail, les évaluations du rendement et l'application des règles disciplinaires.

2.7 La violence, les menaces et l'intimidation (en personne, par internet, par téléphone cellulaire, etc.)

Tout acte, parole ou geste qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne, ou est susceptible de la faire agir contre sa volonté au moyen de la force, de menaces ou d'intimidation. La violence peut être physique, verbale ou psychologique.

Exemples de manifestations physiques

Porter des coups dans le but de blesser, d'intimider une personne comme frapper, pousser, donner un coup de pied, tordre un poignet, saisir un bras, tirer les cheveux, étouffer, cracher ou mordre, etc.

Exemples de manifestations verbales, non verbales et écrites

Proférer des insultes ou faire des remarques diffamatoires, menaçantes ou dégradantes à l'endroit d'une personne ou d'un groupe de personnes, de façon verbale ou non verbale (ex. rouler les yeux) ou sur les médias sociaux, les textos et les courriels.

3. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à toute personne travaillant pour la Commission scolaire ou associée à cette dernière, sans égard à sa fonction, ainsi qu'à toute personne offrant ses services à la Commission ou bénéficiant de services offerts par elle.

4. ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉS DE LA COMMISSION SCOLAIRE

4.1 Responsabilités de la Commission scolaire

La Commission scolaire est d'avis que tout le personnel a droit à un milieu de travail exempt d'incivilité, de harcèlement ou de violence. Devant cette responsabilité légale et morale, elle s'engage:

- à mettre tout en œuvre pour maintenir un climat de travail sain et exempt de toute forme d'incivilité et de harcèlement;
- à faire la promotion de la résolution des différends de façon constructive, afin que les parties trouvent des solutions basées sur leur besoins et intérêts;
- à travailler en collaboration avec tout le personnel afin de contrôler, réduire voire éliminer les facteurs de risque;
- à veiller à ce qu'aucun membre du personnel ne soit l'objet d'incivilité, de harcèlement ou de violence;
- à s'assurer que les personnes sont traitées de façon juste et équitable;
- à mettre en place les mesures correctives appropriées s'il y a acte d'incivilité, de harcèlement ou de violence. Ces mesures peuvent aller jusqu'au congédiement;
- à référer une plainte au président du Conseil des commissionnaires si celle-ci devait impliquer le directeur général.

4.2 Responsabilités des gestionnaires

Chaque gestionnaire doit s'assurer, dans la mesure du possible, que les relations de travail au sein de son unité soient harmonieuses et libres de toute forme d'incivilité, de harcèlement ou de violence. Lors de différends, le/la gestionnaire doit prendre une approche préventive et adresser la situation de façon constructive. Le/la gestionnaire doit porter une attention particulière aux facteurs de risque qui pourraient être présents dans son milieu, et les éliminer afin de prévenir la manifestation d'une forme de conflit ou harcèlement.

S'il y a lieu, le/la gestionnaire doit traiter avec diligence et en toute confidentialité les plaintes portées à sa connaissance. Pour ce faire, il/elle peut avoir recours aux services de la direction des ressources humaines.

4.3 Responsabilités des membres du personnel

Chaque membre du personnel doit se comporter de façon civilisée et respectueuse. Il doit faire preuve d'une politesse appropriée en milieu de travail, s'abstenir de susciter des conflits interpersonnels, et s'efforcer de maintenir des relations harmonieuses au travail. Il doit prendre connaissance des possibles facteurs de risque (voir la section « définitions ») qui peuvent créer une situation malsaine.

Lors d'un différend, il doit :

- tenter d'ouvrir un dialogue constructif sur ce qui ne va pas avec la/les personne.s concernée.s
- voir s'il peut améliorer la situation en éliminant un facteur de risque (référence à la section 2.3) qui est présent, lui-même, avec la/les personne.s concernée.s, équipe de travail ou avec son/sa gestionnaire
- amener possiblement un changement de comportement ou d'attitude afin de mettre fin au conflit
- se référer à la section 8, s'il n'y a pas de résolution

5. RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES LIÉES À L'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La direction générale est responsable de la mise en application de la politique.

Mesures exceptionnelles :

Dans une situation sérieuse ou urgente, la direction générale peut adopter et appliquer, en considération d'un membre du personnel de la Commission scolaire envers qui des allégations ont été déposées, des mesures exceptionnelles lorsque celle-ci sont jugées nécessaires afin d'assurer la protection de chacun.

6. PLAINTES

La procédure interne de traitement des plaintes prévue à la présente politique ne prive en aucune façon une personne du droit de déposer sa plainte, selon son statut, auprès d'un arbitre de griefs, auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail ou de s'adresser directement aux tribunaux.

Toute conduite d'incivilité, de harcèlement, ou de violence est passible d'une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement.

7. CONFIDENTIALITÉ

Tous les renseignements relatifs au processus de gestion des différends ou d'une plainte, ainsi que l'identité des personnes impliquées doivent être traités de manière confidentielle par toutes les parties concernées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de gestion du différend ou de la plainte ou à l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires.

Sous réserve de ce qui précède, aucune information n'est consignée au dossier personnel de la personne qui croit subir de l'incivilité, du harcèlement ou être victime de violence lorsque cette personne a agi de bonne foi. Dans le cas de la personne accusée d'incivilité, de harcèlement ou de violence, l'information n'est consignée à son dossier que si la plainte est fondée.

8. MÉCANISMES D'INTERVENTION EN CAS DE DIFFÉREND

Une personne qui a un différend est fortement encouragée à suivre la progression logique des étapes d'intervention.

1^{ère} étape

À cette première étape, si le différend n'est pas réglé entre les personnes (se référer à la section 4.3 Responsabilités des membres du personnel), il peut être apporté à l'attention du gestionnaire ou aux ressources humaines (si le différend est relatif au gestionnaire).

Objectif

Accompagner la personne à chacune des étapes.

Personne-ressource

Le/la supérieur.e immédiat.e ou les ressources humaines

Dans le cas d'un.e gestionnaire, la direction générale ou la direction des ressources humaines, selon la délégation des fonctions et des pouvoirs.

Rôles

- Rencontrer la personne impliquée et l'écouter. Fournir du soutien et de l'encouragement.
- L'informer de la présente politique, en révisant particulièrement les définitions du processus de prévention et de règlement des différends, les facteurs de risque, et voir s'il peut y avoir une action à réaliser qui éliminerait la source du problème;
- Dans le cas d'un différend avec une personne, offrir une rencontre assistée/médiation. Une rencontre entre 2 collègues peut être organisée avec le/la supérieur.e immédiat.e, une personne des ressources humaines ou un.e consultant.e externe comme médiateur.trice

Le/la supérieur.e immédiat.e ne peut pas se substituer à la personne impliquée, ni non plus cheminer autrement que cette dernière le désire. Cependant, la personne impliquée peut passer directement à la deuxième étape si elle le juge nécessaire.

2^{ème} étape

À cette étape, le différend peut être apporté directement par écrit à l'attention de la direction des ressources humaines (sans passer par le/la supérieur.e immédiat.e). L'objectif et les rôles sont les mêmes qu'à l'intervention de premier niveau.

9. MÉCANISMES D'INTERVENTION EN CAS DE PLAINTÉ DE HARCÈLEMENT

Une plainte peut être faite par écrit et adressée à la direction des Ressources humaines.

Objectif

Recevoir la plainte et juger de la recevabilité de celle-ci. Afin d'établir qu'une situation implique du harcèlement psychologique et qu'elle soit « recevable », il est nécessaire de prouver la présence de tous les éléments de la définition : 1) Conduite vexatoire 2) Répétée 3) Commentaires verbaux, gestes ou comportement qui sont hostiles et non désirés 4) Porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne 5) Milieu de travail néfaste.

Si la plainte est jugée recevable, réaliser une enquête en collaboration ou pas avec un.e consultant.e et produire un rapport écrit.

Personnes-ressources

La direction des Ressources humaines et/ou un.e consultant.e

Rôle

- Recevoir et étudier la plainte déposée;
- Rédiger une lettre à la personne plaignante l'informant de la recevabilité de la plainte, et dans l'affirmative, l'informer des prochaines étapes;
- Rencontrer la personne plaignante et la personne présumée harceleur séparément et procéder à la recherche de renseignements;
- Analyser la situation;
- Faciliter le règlement de la plainte à la satisfaction des parties en vertu d'une entente;
- Rédiger l'entente liant les deux parties.

Suivi

- S'il y a entente, la direction des Ressources humaines dirige l'intervention et informe les parties impliquées.

9.1 Les formulaire requis pour une plainte de harcèlement

Ces formulaires sont disponibles sur l'intranet, dans les écoles et le centre ainsi que sur notre site web.

Formulaire 1 – Formulaire de plainte - Annexe 1

Pour toute personne travaillant pour la Commission scolaire ou associée à cette dernière, ainsi qu'à toute personne offrant des services à la Commission scolaire ou bénéficiant de services offerts par elle.

Formulaire 2 – Annexe 2

Exemple de lettre pour convoquer la personne présumée harceuseuse.

Formulaire 3 – Outils de travail et de référence – Annexe 3

Exemple d'outil de travail pour la rencontre avec la personne plaignante

Formulaire 4 – Outils de travail et de référence – Annexe 4

Exemple d'outil de travail pour la rencontre avec la personne présumée harceuseuse

Formulaire 5 – Analyse de la situation - Annexe 5

- Liste chronologique des démarches entreprises par la direction des ressources humaines/le la consultant.e
- Rapport écrit et recommandations de la direction des ressources humaines/le la consultant.e

STRICTEMENT PERSONNEL ET CONFIDENTIEL

FORMULAIRE DE PLAINTE

Pour toute personne travaillant pour la commission ou associée à cette dernière, ainsi qu'à toute personne offrant des services à la commission ou bénéficiant de services offerts par elle

RENSEIGNEMENTS SUR LA PERSONNE QUI PORTE PLAINTE*

Nom: _____
Lettres moulées

Adresse: _____
Numéro civique, rue

Ville, province, code postal

Téléphone: _____
au travail à la résidence
(Précisez l'endroit ou vous préférez être joint, jointe)

Titre d'emploi ou fonction occupée: _____

Lieu de travail: _____

adresse téléphone

Statut: _____
régulier, permanent, temps partiel, bénévole, autre, etc.

Horaire de travail: _____

NB *Dans les cas de plaintes collectives, il faut compléter une feuille par personne qui porte plainte.

RENSEIGNEMENTS SUR LA PERSONNE DONT ON SE PLAINT**

Nom: _____
Lettres moulées

Adresse: _____
(si connue) *Numéro civique, rue*

Ville, province, code postal

Téléphone: _____
(si connu) *au travail* *à la résidence*

Titre d'emploi ou fonction occupée: _____
(si connu)

Lieu de travail: _____

adresse *téléphone*

Statut: _____
(si connu) *régulier, permanent, temps partiel, bénévole, autre, etc.*

Horaire de travail: _____

Signature: _____ Date: _____

Envoyer par courriel à la Direction des Ressources humaines (nancy.lheureux@cqsbc.ca), avec la mention « CONFIDENTIEL ».

NB **Lorsqu'il y a plusieurs personnes visées par une plainte, il faut compléter une feuille pour chacune.

DESCRIPTION DES ÉVÉNEMENTS

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

STRICTEMENT PERSONNEL ET CONFIDENTIEL

Exemple de lettre pour convoquer la personne présumée harceleuse

Date

Nom de la personne présumée harceleuse
Adresse

Par la présente, nous désirons vous faire part d'une plainte logée contre vous pour cause de harcèlement (psychologique ou autre). La direction des ressources humaines vous prie de venir la rencontrer le (date) à (heure) au (lieu). Vous pouvez contacter votre syndicat ou association.

Le but de cette rencontre est :

- de vous informer de la nature de la plainte ;
- de connaître votre version des faits ;
- de vous informer des démarches prévues dans la « Politique de prévention et gestion des différends » ; et
- de vous assurer d'un traitement équitable.

Nous vous remercions de votre coopération.

La Direction des Ressources humaines

OUTILS DE TRAVAIL ET DE RÉFÉRENCE

RECHERCHE DE RENSEIGNEMENTS

Rencontre avec la personne plaignante

1. Pour chacune des situations, indiquez les circonstances, la date et le lieu. Si possible, notez les réactions engendrées par le harcèlement. VEUILLEZ ÊTRE PRÉCIS:

a) Veuillez fournir une description détaillée sur la nature du harcèlement:

- la race
- la couleur
- le sexe
- la grossesse
- l'orientation sexuelle
- l'état civil
- l'âge, sauf lorsque prescrit par la loi
- la religion
- les convictions politiques
- la langue
- l'origine ethnique ou nationale
- le statut social
- tout handicap ou l'utilisation de moyens pour pallier ce handicap
- l'apparence physique
- les capacités physiques et intellectuelles
- autre (veuillez préciser)

b) Décrivez les faits

c) Quand ces événements se sont-ils produits ? (donnez les dates)

d) Quelles ont été vos réactions ?

2.

a) S'il y a eu des menaces, quelle en était la nature ? (veuillez décrire)

b) Comment ces menaces ont-elles été formulées ?

c) Décrivez les faits

- d) Quand ces événements se sont-ils produits ? (donnez les dates)
- e) Quelles ont été vos réactions ?
- 3.
- a) S'il y a eu des promesses, quelle en était la nature ?
- augmentation de salaire
 - avance monétaire
 - cadeaux
 - maintien en fonction
 - promotion
 - autres (veuillez préciser)
- b) Décrivez les faits
- c) Quand ces événements se sont-ils produits ? (donnez les dates)
- d) Quelles ont été vos réactions ?
- 4.
- a) Ces événements ont-ils eu des répercussions sur la situation de travail ?
- Si oui, lesquelles ? (cochez tout ce qui s'applique dans votre cas)
- Par exemple :
- environnement de travail difficile (veuillez préciser)
 - congédiement
 - mise à pied
 - mutation
 - refus de promotion
 - rétrogradation
 - relations sociales au travail
 - autres (veuillez préciser)
- b) Quels ont été les motifs donnés pour justifier cette situation ?
- c) Quels commentaires avez-vous à faire au sujet des raisons qui ont été données ?

5. Ces événements ont-ils eu des répercussions sur votre santé physique ou psychologique ?
Si oui, lesquelles ?
6. Avez-vous reçu des conseils médicaux ou professionnels ou des traitements en raison de ce harcèlement ?
7.
 - a) À votre connaissance, est-ce la première fois que cette ou ces personnes agissent ainsi ?
(Si non, veuillez préciser)
 - b) Pouvez-vous donner les noms d'autres personnes ayant été ou pouvant avoir été l'objet de ces agissements ? (Nom, adresse, téléphone, lieu de travail)
8. Quelles démarches avez-vous entreprises à ce jour ?
9. Avez-vous des témoins qui ont vu ou entendu ce qui s'est passé ou qui ont été l'objet de harcèlement par la même personne ?
 - a) Pouvez-vous donner le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de ces personnes ?
 - b) Ces personnes accepteraient-elles, selon vous, de venir rencontrer la direction des ressources humaines

La direction des ressources humaines peut insérer dans le document la version des témoins si ils sont contactés.

10. Quelle entente vous semblerait satisfaisante ?

Par exemple :

- des modifications dans l'environnement de travail (ex. transfert, changement d'horaire, promotion, etc.)
- des excuses
- la reprise du travail (s'il y avait eu interruption)
- autre entente (veuillez préciser)

OUTILS DE TRAVAIL ET DE RÉFÉRENCE

RECHERCHE DE RENSEIGNEMENTS

Rencontre avec la personne présumée harceuseuse

Quelle est votre réaction à cette plainte ?

Veuillez nous fournir votre version des faits.

Est-ce qu'il y avait des témoins ?

Est-ce que l'entente proposée par la personne plaignante vous semble acceptable ? Si non, qu'est-ce que vous proposez ?

ANALYSE DE LA SITUATION

*Liste chronologique des démarches
entreprises par la direction des ressources humaines/
le la consultant.e*

La direction des ressources humaines/le la consultant.e doit noter toutes les étapes du processus jusqu'à l'entente finale en indiquant à chaque fois :

- la date
- le nom des personnes contactées
- leur fonction et numéros de téléphone
- le contenu de chacune des rencontres ou conversations téléphoniques

*Rapport écrit et recommandations
de la direction des ressources
humaines/ le la consultant.e*

Le rapport doit contenir les éléments suivants :

- la nature de la plainte (description)
- le nom des parties impliquées
- les démarches entreprises en vue d'une entente
- la nature de l'entente (s'il y a lieu)
- la conclusion et les recommandations
- la date et les signatures