



# POLITIQUE 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. ÉNONCÉ

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

Pour ce motif et dans le but de maintenir un climat de travail sain et exempt de toute forme de violence, de harcèlement psychologique et sexuel ou d'incivilité, Télé-Québec s'engage à ne tolérer aucun comportement de ce type dans son milieu et à prendre les mesures préventives et dissuasives requises afin d'assurer à chacun le droit à l'intégrité, à l'inviolabilité et à la sécurité de sa personne.

La présente politique s'appuie sur les dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne* et s'inscrit dans le cadre de lois diverses, notamment, du *Code civil du Québec*, du *Code criminel*, la *Loi sur les normes du travail*, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Elle s'inspire également des dispositions des conventions collectives en vigueur à Télé-Québec et des orientations gouvernementales en la matière.

## 2. CHAMPS D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tout le personnel de Télé-Québec, hommes, femmes, gestionnaires, personnel syndiqué et non syndiqué et à toute personne œuvrant à titre de bénévole et de stagiaire.

Cette politique s'applique dans les lieux et contextes suivants :

- Les lieux de travail, incluant les lieux de télétravail, le cas échéant;
- Tout autre lieu où les personnes visées par la présente politique sont susceptibles de se trouver dans le cadre de leur emploi (ex : aires communes dans les locaux de Télé-Québec, lieux de réunions, de formation, dans les déplacements et activités sociales organisées par Télé-Québec);

La présente politique vise également les communications transmises ou reçues par tout moyen, technologique ou autre, dans un contexte de travail.

Elle s'applique aussi aux relations avec des tiers dans le cadre du travail : fournisseurs de produits et services, sous-traitants, etc.

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

### 3. OBJECTIFS

La présente politique vise à :

- Favoriser le maintien d'un milieu exempt de violence, de harcèlement et de discrimination misant sur le respect de l'intégrité psychologique et physique des personnes;
- Prévenir les situations où les conduites sont susceptibles de générer de la violence, du harcèlement ou de l'incivilité par la sensibilisation, l'information et la formation;
- Fournir le soutien et l'assistance aux victimes de comportement violent, de harcèlement ou d'incivilité au travail;
- Établir un mécanisme de traitement des plaintes à l'intention des personnes présumées victimes de violence, de harcèlement ou d'incivilité au travail;
- Prendre les mesures requises pour corriger les situations génératrices de violence, de harcèlement ou d'incivilité au travail et faire cesser ou sanctionner les comportements fautifs;

### 4. DÉFINITIONS

#### 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.).

#### Violence

La violence en milieu de travail peut être physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel. La violence peut survenir sur le lieu de travail, dans les circonstances ou à l'occasion du travail.

#### **Violence conjugale**

La violence conjugale est celle qui survient entre 2 personnes, liées dans une relation de nature amoureuse, intime ou conjugale. Les personnes peuvent avoir été liées dans le passé ou l'être actuellement. La violence conjugale peut prendre différentes formes et implique une dynamique de contrôle.

#### **Violence familiale**

Il y a violence familiale lorsqu'une personne a un comportement abusif dans le but de contrôler ou de faire du tort à un membre de sa famille ou à une personne qu'il ou qu'elle fréquente. La violence familiale peut prendre différentes formes de maltraitance physique et psychologique, ainsi que de la négligence commise par des membres de la famille.

#### **Violence sexuelle**

Il s'agit de tout comportement non désiré à connotation sexuelle s'exprimant physiquement, verbalement ou non, ou de tout autre comportement fondé sur le sexe, qui porte atteinte à la dignité de femmes et d'hommes, qui n'est pas bienvenu, est déraisonnable et offense la personne.

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

## Violence physique

Il s'agit de l'usage de la force physique contre une autre personne ou un groupe de personnes, qui peut entraîner un préjudice physique, sexuel ou psychologique.

## Violence psychologique

Réfère à des actions et des conduites généralement répétées (mais pas nécessairement) et qui sont dirigées contre un ou plusieurs travailleurs. Ces comportements non désirés par la victime, peuvent être commis délibérément ou inconsciemment, mais entraînent manifestement de l'humiliation, une offense ou de la détresse. Ils peuvent aussi interférer avec la performance au travail ou engendrer un environnement de travail désagréable.

## Harcèlement psychologique ou sexuel

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 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.

Aux fins des présentes, la cyberintimidation peut également constituer du harcèlement psychologique.

Pour que le harcèlement psychologique soit établi, les cinq éléments de la définition doivent être présents et démontrés, à savoir :

### Une conduite vexatoire

Il s'agit d'une conduite humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui subit une telle conduite, qui la blesse dans son amour-propre, qui lui cause du tourment. C'est une conduite qui dépasse ce qu'une personne raisonnable estime être correcte dans l'accomplissement du travail.

### Un caractère de répétition ou de gravité

Chacune des paroles, des comportements, des actes ou des gestes pris isolément peut être bénin, anodin, mais c'est l'ensemble ou l'accumulation de ceux-ci qui permet de conclure à une situation de harcèlement psychologique.

Cependant, le caractère répétitif n'est pas une composante essentielle du harcèlement psychologique. En effet, une seule parole, comportement, geste ou acte grave peut également être reconnu s'il entraîne un effet nocif continu pour la personne visée. Si la cause est unique, l'effet nocif doit se perpétuer dans le temps. Ainsi, une conduite isolée, telles la violence ou l'agression dont l'impact sur la victime se perpétue dans le temps, pourra constituer du harcèlement psychologique.

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

## Un caractère hostile ou non désiré

Les comportements, les paroles, les actes ou les gestes reprochés doivent avoir un caractère hostile ou non désiré.

## Une atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

Le harcèlement a un impact négatif sur la personne. La personne victime de harcèlement psychologique peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. La situation de harcèlement psychologique peut aussi causer une détérioration de la santé physique ou psychologique de la personne victime de harcèlement psychologique. Toutefois, une atteinte à la santé n'est pas nécessaire.

## Un milieu de travail néfaste

Un milieu de travail néfaste est un milieu de travail dommageable, qui crée un tort, qui nuit à la personne victime de harcèlement psychologique. L'atmosphère de travail créée par la conduite pourra provoquer par exemple l'isolement de la victime dans son milieu de travail.

Pour conclure à du harcèlement psychologique, l'intention du présumé harceleur n'a pas à être prise en considération. Les paroles, les gestes, les actes ou les comportements de l'harceleur n'ont pas à être dits ou faits dans l'intention de nuire, ce sont les effets sur la personne visée qui sont pris en considération.

## Harcèlement selon un autre motif

Le harcèlement discriminatoire est aussi considéré comme du harcèlement psychologique ou sexuel s'il est fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans la Charte des droits et libertés de la personne (art. 10) :

- o la race, la couleur de la peau, l'origine ethnique ou nationale
- o l'âge, la langue, le sexe, la grossesse, l'état civil
- o l'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle
- o la religion, la condition sociale, les convictions politiques
- o le handicap ou le moyen utilisé pour diminuer l'impact d'un handicap

## Plaignant

Personne qui, en agissant de bonne foi et conformément à la procédure interne de traitement des plaintes prévue à la politique, entreprend des démarches ou porte une plainte pour violence ou harcèlement tel que défini à la présente politique.

## Civilité en milieu de travail

La civilité organisationnelle se définit comme l'élément de la culture de l'organisation qui comprend les normes de respect mutuel et qui habilite les individus à porter un regard critique sur leur comportement et l'impact de celui-ci sur l'ensemble de l'organisation.

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

## Prévention

La prévention c'est l'ensemble des dispositions prises par l'organisation pour prévenir un danger, un risque, une situation.

## Droit de gérance

Droit de l'employeur de mettre en place des mécanismes lui permettant de contrôler et de gérer le comportement et le rendement de ses employés. Il prend donc des décisions liées à la rentabilité de l'entreprise dans l'intérêt de la bonne marche des affaires, mais non dans le but de nuire à ses employés.

## 5. ATTITUDES ET COMPORTEMENTS ATTENDUS

L'employeur s'attend à ce que toute personne travaillant pour Télé-Québec se conforme aux obligations suivantes :

- o Prendre connaissance et mettre en pratique les principes et valeurs véhiculés par la présente politique;
- o Utiliser un langage et un ton respectueux dans ses communications;
- o Offrir son aide à un collègue de travail dans le besoin, pour prévenir une situation de violence, de harcèlement ou d'incivilité;
- o Afin de minimiser les rumeurs nuisibles au climat de travail, utiliser adéquatement les informations, valider ces dernières si nécessaire, clarifier les ambiguïtés auprès des collègues, des pairs, des subordonnées et des gestionnaires;
- o Respecter les valeurs, politiques et directives organisationnelles;
- o Respecter l'opinion des autres;
- o Dénoncer toute forme de violence, de harcèlement ou d'incivilité au travail;
- o Prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique;
- o Veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail;
- o Participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail et celles des autres personnes qui se trouvent sur les lieux ou à proximité des lieux de travail.

## 6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### Conseil d'administration

- o Entérine la politique.

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

## Direction des ressources humaines

- o Recommande au conseil d'administration les orientations à adopter en matière de violence, de harcèlement ou d'incivilité;
- o Informe les directions concernées afin que celles-ci s'assurent d'aviser les différents partenaires de l'existence de la présente politique et procédure;
- o Entérine les mesures préventives et correctives pertinentes requises à l'atteinte des objectifs visés par la politique et son application.
- o S'assure de la diffusion de la politique auprès de toutes les personnes concernées et de son application;
- o Propose et initie des activités de sensibilisation et de prévention continues auprès de l'ensemble du personnel;
- o Invite les associations représentant les employés à s'impliquer dans la réalisation d'activités prévues dans le cadre de l'application de la politique;
- o S'assure que les personnes appelées à intervenir : gestionnaires, membres du comité de traitement des plaintes, reçoivent l'information nécessaire afin d'accomplir adéquatement leur mandat;
- o Reçoit les plaintes et s'assure de leur suivi au comité de traitement des plaintes;
- o Fournit, si nécessaire, tant au plaignant qu'à la personne mise en cause et aux témoins, les mesures de soutien et d'appoint, visant à assurer un climat de travail sain durant le traitement de la plainte et, à la suite des résultats connus de la plainte déposée;
- o Reçoit le rapport et les recommandations soumises par le comité de traitement des plaintes et décide, le cas échéant, du suivi à donner y compris l'application de mesures de correction, de redressement ou de réparation;
- o Statue sur les mesures appropriées en tenant compte du dossier de la personne et du contexte, en relation avec la nature et la gravité des faits reprochés et en informe le directeur général. Dans le cas où il est considéré que le congédiement est la sanction appropriée, il formule sa recommandation au directeur général principal;
- o S'assure de la mise en place des recommandations soumises par le comité de traitement des plaintes;
- o Fait rapport annuellement au conseil d'administration de l'application de la politique;
- o S'assure de la conservation des dossiers de plaintes conformément aux règles de conservation de la BANQ, de la confidentialité des informations contenues et de l'accessibilité aux membres du comité de l'ensemble de l'information pertinente en lien avec le dépôt d'une plainte;
- o Reste disponible aux fins de recevoir toute confiance eu égard à une situation de violence conjugale, familiale ou sexuelle et en assure la confidentialité;
- o Collabore avec l'employé concerné et son gestionnaire afin de prendre les moyens raisonnables pour mettre en place un plan de sécurité individuel adéquat en cas de violence familiale, sexuelle ou conjugale confirmée;
- o Prend des mesures raisonnables pour élaborer des politiques, des pratiques et des mesures qui prennent en compte l'absentéisme, la productivité et la sécurité des membres du personnel, afin de répondre au besoin de soutien et de consultation en matière de violence;

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

- Voit à ce que les politiques et pratiques ne soient aucunement discriminatoires à l'égard des employées victimes de violence et sera sensible aux besoins de celles-ci;
- Ne fonde aucune décision en matière de dotation sur les problèmes présumés ou connus de violence des membres du personnel;
- Collabore avec la Direction des ressources matérielles pour assurer la sécurité et la conformité aux règles en matière de santé et sécurité dans les établissements de Télé-Québec.

### Direction des ressources matérielles

- S'assure que les établissements de Télé-Québec soient équipés et aménagés de façon à assurer la protection du personnel (ex : contrôle de l'accès aux lieux de travail, caméras de sécurité, bouton panique, etc.).

### Gestionnaires

- S'assurent que l'information relative à la politique et procédure soit transmise à leurs employés ou stagiaires;
- Mettent en place les moyens nécessaires visant à faire en sorte que le milieu et le climat de travail soient exempts de toutes formes de violence, de harcèlement ou d'incivilité au travail;
- Interviennent rapidement pour mettre fin à toute violence, harcèlement ou d'incivilité ou à toute situation susceptible de l'engendrer dès qu'ils en ont la connaissance;
- Assurent le soutien requis par leurs employés dans le cadre de l'application de la présente politique;
- Collaborent avec le comité de traitement des plaintes concernant les plaintes impliquant des employés de leur service et à l'implantation des mesures préventives ou correctives recommandées;
- Restent vigilants en continu aux signes ou indices qui permettraient de savoir qu'une travailleuse ou un travailleur est victime de violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel et signalent à la personne ressource de l'entreprise les situations de violence suspectées ou connues;
- Collaborent avec la Direction des ressources humaines et l'employé concerné afin de prendre les moyens raisonnables pour mettre en place un plan de sécurité individuel adéquat en cas de violence familiale, sexuelle ou conjugale confirmée,
- Prennent des mesures raisonnables, qui tiennent compte de l'absentéisme, la productivité et la sécurité des membres du personnel, afin de répondre au besoin de soutien et de consultation en matière de violence conjugale;
- Veillent à ce que leurs pratiques ne soient aucunement discriminatoires à l'égard des employées victimes de violence conjugale, et seront sensibles aux besoins de celles-ci;
- Ne fondent aucune décision en matière de dotation sur les problèmes présumés ou connus de violence conjugale des membres du personnel.

### Comité de traitement des plaintes

- Reçoit les plaintes et s'assure de leur traitement avec diligence et célérité, et ce, dans le respect des règles de confidentialité;

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

- o Rencontre la personne plaignante et, si la plainte est recevable, rencontre la personne mise en cause et les témoins pertinents;
- o Recueille tous les faits et renseignements divers relatifs à la plainte, évalue sa recevabilité et statue éventuellement sur le bien-fondé de cette plainte;
- o Statue sur la nature et la gravité des faits reprochés, formule, s’il y a lieu, à la Direction des ressources humaines, les recommandations de suivi visant à faire cesser la situation litigieuse, à prévenir l’occurrence de telle situation à l’avenir ou à protéger la personne plaignante.

### Syndicats

- o Incitent 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;
- o Promeuvent le respect de la politique et de la procédure auprès de leurs membres et les encouragent à collaborer.
- o Collaborent, avec les ressources humaines ou le comité de traitement des plaintes, lorsque requis, dans la résolution de la situation.

### Employés, stagiaires

- o Prennent connaissance de la présente politique et adoptent une conduite personnelle respectant les objectifs qui y sont énoncés;
- o Apportent, lorsque requis, leur collaboration ou leur témoignage lors d’enquête et observent, en pareil cas, la confidentialité attendue.

### Fournisseurs de biens et services, sous-traitants

- o Respectent les principes de base de la politique selon lequel aucune forme de violence, de harcèlement ou d’incivilité ne sera tolérée à l’intérieur de l’établissement ou lorsque l’employé est en fonction à l’extérieur de l’organisation.

## 7. PRINCIPES

1. La « tolérance zéro » face à la violence, au harcèlement ou à l’incivilité s’applique principalement aux conduites se produisant dans le milieu de travail. Elle peut, en certaines circonstances, s’appliquer à des conduites abusives survenant en d’autres lieux durant les heures de travail ou non, dans la mesure où elles pourraient porter préjudice à la personne dans le cadre de son emploi.
2. La personne présumée victime ne peut se faire justice elle-même et ne peut agir de façon à nuire à la réputation de la personne mise en cause.
3. Chacune des personnes à l’emploi de Télé-Québec est responsable de son comportement; elle doit en tout temps faire preuve d’un comportement exempt de toute forme de discrimination, de violence, de harcèlement ou d’incivilité. Elle est responsable d’intervenir lorsqu’elle est témoin d’une telle situation afin de tenter de la faire cesser.

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D’ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

4. La personne présumée victime qui entreprend, de bonne foi, des démarches, formule une plainte ou exerce un recours, ne doit pas subir de préjudice ou faire l'objet de représailles pour ce motif.  
De plus, aucune information relative à la plainte n'est consignée à son dossier d'employé, pour des raisons de confidentialité, sous réserve du critère de bonne foi.
5. Le mécanisme de traitement des plaintes prévu à la présente politique ne prive d'aucune façon une personne du droit d'utiliser la procédure de griefs, de porter plainte devant tout autre tribunal ou autre instance.
6. La personne présumée victime ainsi que la personne mise en cause par la plainte sont traitées avec impartialité.
7. La personne présumée victime ainsi que la personne mise en cause par la plainte ont le droit d'être accompagnées par une personne de leur choix lors de l'application du mécanisme de traitement de la plainte.
8. La personne plaignante peut, en tout temps, demander que le processus de traitement de sa plainte soit interrompu ou décider de s'en remettre à toute autre instance de son choix. Toutefois, en pareil cas, le Comité de traitement des plaintes peut poursuivre l'examen des circonstances entourant la plainte afin de s'assurer de respecter ses obligations de prévenir et de faire cesser.
9. Les plaintes déposées dans le cadre du mécanisme prévu à la présente politique qui sont jugées frivoles, vexatoires ou faites de mauvaise foi, ainsi que les gestes de représailles entrepris contre la personne qui a déposé une plainte ou les témoins, peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires.
10. Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi que l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement, et ce, en conformité avec les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la Loi sur la protection des renseignements personnels. Toutefois, ils pourront être divulgués en tout ou en partie dans la mesure où ils sont nécessaires au traitement de la plainte.
11. La personne reconnue par le comité de traitement des plaintes comme étant responsable d'une conduite de violence ou de harcèlement devra assumer les conséquences de ses actes. Toute personne visée par une plainte déclarée recevable et fondée, dans le cadre de la présente politique, est passible de mesures disciplinaires appropriées à la gravité des gestes posés. Ces mesures disciplinaires peuvent aller du simple avis écrit, dans le cas d'une offense mineure, au congédiement dans le cas d'une faute grave, s'il s'agit d'une personne à l'emploi de Télé-Québec ou à l'exclusion de l'établissement d'une personne qui y exerce des fonctions sans être une personne à l'emploi de Télé-Québec. Les critères d'évaluation aux fins de détermination de la sanction touchent, entre autres : la gravité de la violence manifestée, la répétition de la manifestation de violence de même que l'effet sur la personne victime de violence. La mesure prise doit s'inscrire dans un processus équitable de sorte que les décisions prises ne soient ni arbitraires, ni abusives et doivent avoir un caractère correctif plutôt que punitif.
12. De la même façon, une personne reconnue non responsable d'une conduite de violence ou de harcèlement devra être assurée du maintien de son intégrité et obtenir, s'il y a lieu, le support nécessaire au rétablissement de celle-ci.

## 8. PREMIER GESTE DE RÉOLUTION

Lorsqu'un employé perçoit l'émergence d'un conflit, d'une discorde, d'antagonisme ou de tiraillement avec un ou des collègues de travail ou un gestionnaire, il est de sa responsabilité de souligner ses attentes, son insatisfaction, son désaccord ou son malaise à l'employé ou aux employés concernés et à son supérieur

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

immédiat. Si nécessaire, l'employé peut faire appel à une autre personne de l'organisation pour l'aider dans sa démarche.

Si le gestionnaire n'est pas mis en cause, il doit être le premier à déployer tous les efforts pour désamorcer la situation. Pour ce faire, il peut :

- Inviter la personne qui se croit offensée ou humiliée à rencontrer l'autre personne afin de tenter de régler le problème immédiatement;
- Participer à la rencontre, si les acteurs mis en cause l'acceptent, afin de faciliter l'entretien;
- Rappeler la présente politique;
- Tenir une réunion de l'équipe de travail afin de discuter du conflit en cause, s'il s'agit d'un problème de groupe;
- Identifier des interventions propres à chaque situation.

## 9. MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### Dépôt d'une plainte

La démarche à suivre lorsqu'une personne croit subir de la violence physique, du harcèlement psychologique, sexuel ou selon les autres motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne s'établit de la façon suivante :

#### **1re étape : informer la personne mise en cause**

Elle signifie, dans la mesure du possible, à la personne présumée responsable des gestes reprochés, que sa conduite est inacceptable et indésirable. La personne peut demander l'aide de son supérieur immédiat ou de toute autre personne si elle éprouve des difficultés ou de la crainte à le faire.

#### **2e étape : trouver du soutien**

Si ce n'est pas possible ou que la situation persiste, elle peut s'adresser à son gestionnaire ou à toute autre personne-ressource de son choix pour discuter de la situation et être informée des différents recours à sa disposition avec leurs implications. Si la personne présumée responsable de violence ou de harcèlement travaille dans le même service, le supérieur immédiat intervient auprès de celle-ci pour discuter de la situation et la sensibiliser, le cas échéant, aux dispositions de la présente politique. Dans le cas où le supérieur hiérarchique de la personne victime de violence est impliqué, le plaignant se réfère au supérieur hiérarchique de celui-ci ou aux ressources humaines.

#### **3e étape : rédiger et déposer la plainte**

- La personne présumée victime de violence ou de harcèlement, désirent porter plainte, peut choisir d'avoir recours à une personne de son choix, laquelle ne peut être ni une partie ni un témoin dans la même enquête, afin de l'assister dans ses démarches, l'aider à rédiger sa plainte (annexe A de la procédure) devant être soumise à la Direction des ressources humaines, le cas échéant, ou pour l'accompagner devant le comité.

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

- o La personne présumée victime de violence ou de harcèlement remet la plainte, dans une enveloppe scellée, à la Direction des ressources humaines.
- o La plainte est déposée, par écrit, dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans un délai de deux (2) ans suivant la dernière manifestation de la conduite alléguée.
- o Vous trouverez le formulaire de déclaration d'une plainte dans la procédure de prévention de la violence, du harcèlement ou de l'incivilité au travail à l'annexe A.

## Processus d'analyse de la plainte

### Recevabilité de la plainte

- o Le Comité de traitement des plaintes, formé en vertu des dispositions de la présente politique, est saisi de la plainte et fait parvenir un accusé de réception au plaignant. Il doit, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date à laquelle il a été saisi du dossier, rencontrer la personne qui se dit victime de violence ou de harcèlement, recueillir toutes les informations requises au traitement de la plainte. Puis, il statue sur la recevabilité de la plainte.
- o Le comité peut demander à la Direction des ressources humaines de substituer l'un des membres risquant de se retrouver en situation de conflit d'intérêts ou décider de s'adjoindre toute personne pouvant l'aider à analyser la nature, la pertinence et le bien-fondé d'une plainte.
- o Si la plainte est jugée recevable pour enquête, le comité doit informer la personne mise en cause qu'une plainte a été déposée à son égard et lui communiquer la teneur des allégations dans les dix (10) jours ouvrables suivant la conclusion de la recevabilité de la plainte. Si la situation le justifie, le comité peut recommander à la Direction des ressources humaines que la personne mise en cause et le plaignant ne soient pas en contact pour la durée de l'enquête ou l'application de toute autre mesure transitoire.
- o Par la suite, le comité rencontrera la personne présumée responsable et entendre sa version des faits dans les meilleurs délais. Celle-ci peut alors décider d'être accompagnée par une personne de son choix, laquelle ne peut être ni une partie ni un témoin dans la même enquête.
- o Le comité rencontre toute autre personne qu'il juge pertinente afin de recueillir des informations qui lui permettront de statuer sur le bien-fondé de la plainte.
- o Par la suite, la Direction des ressources humaines fait les suivis nécessaires et s'assure que toutes les personnes rencontrées se conforment à leur engagement à la confidentialité et, dans le cas contraire, prend les mesures appropriées.

### Médiation ou enquête

- o Si la plainte est jugée recevable, le comité doit s'informer auprès des personnes concernées (plaignant et personne mise en cause) afin de connaître leur intention sur leur désir d'aller au processus de médiation. Dans ce cas, une ressource externe reconnue dans le milieu procède à la médiation entre les parties.
- o Si la médiation est rejetée par l'une ou l'autre des parties, le comité procède alors à l'enquête.
- o Au plus tard dans les trente (30) jours suivant la fin de son enquête, le comité rédige le rapport d'analyse résultant de l'enquête, lequel inclut les faits et les conclusions. Un rapport distinct du rapport d'enquête (rapport à la direction) faisant état des constats, recommandations et facteurs de risque, le cas échéant, est également rédigé.
- o Si une mesure disciplinaire doit être appliquée à une personne syndiquée, celle-ci doit se faire dans les trente (30) jours suivant le dépôt des rapports du comité de traitement des plaintes. Si le comité

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

en arrive à la conclusion que la plainte est considérée non fondée, il en informe le plaignant de même que la personne mise en cause en précisant les motifs sur lesquels s'appuie sa conclusion.

- o Le comité peut également recommander à la Direction des ressources humaines toute mesure d'intervention découlant du dépôt d'une plainte frivole, faite de mauvaise foi ou de gestes de représailles entrepris contre la personne qui a déposé une plainte, la personne mise en cause ou les témoins.

### Extension des délais

En cas de non-disponibilité circonstancielle ou d'incapacité de l'un des membres du comité, d'une des parties à l'enquête, d'un témoin ou de changement dans la portée initiale du mandat, la Direction des ressources humaines peut accorder au comité une prolongation des délais. Elle peut, également, en tenant compte du contexte, décider de nommer si nécessaire une personne substitut afin de remplacer une personne incapable de siéger à l'intérieur des délais.

## 10. CONFIDENTIALITÉ

- o Tous les renseignements relatifs à un signalement, un processus de médiation ou une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées, sont traités confidentiellement par toutes les parties concernées, sauf lorsque la divulgation de ces renseignements, toujours faite de façon restrictive, est nécessaire à l'adoption de mesures d'accommodements, au traitement de la plainte, à l'imposition de mesures administratives ou de sanctions ou lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'il y a un risque sérieux et immédiat pour la vie, la santé, la sécurité d'une personne salariée.
- o Toutes les personnes salariées de Télé-Québec sont soumises à cette obligation de confidentialité, qu'elles soient ou non parties prenantes du signalement, du processus de médiation ou de la plainte.

## 11. COMPOSITION DU COMITÉ DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- o Si la personne plaignante est un gestionnaire, le comité sera composé seulement de la personne de l'extérieur de l'organisation, reconnue pour son impartialité et son expertise en matière de violence ou de harcèlement.
- o Si la personne plaignante est un employé, le comité sera composé d'un employé de l'organisation désigné par l'employeur et le syndicat, et d'une personne de l'extérieur de l'organisation, reconnue pour son impartialité et son expertise en matière de violence ou de harcèlement, lequel agit comme président du comité.
- o La personne de l'organisation est désignée sur une base volontaire. Elle doit démontrer une capacité d'intervenir en toute impartialité. Le membre du comité est nommé pour deux ans et ce mandat peut être renouvelé si l'employeur et le syndicat sont d'accord.

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

## 12. RÈGLES SPÉCIFIQUES À LA VIOLENCE FAMILIALE, CONJUGALE OU À CARACTÈRE SEXUEL

### Manifestations

La violence familiale, conjugale ou à caractère sexuel peut se manifester en milieu de travail de diverses façons, notamment :

- o Harcèlement par téléphone, courriels ou textos;
- o Intrusions fréquentes de la personne violente sur les lieux de travail de la victime;
- o Communications de la personne violente auprès des collègues ou de l'employeur, etc.;
- o La victime peut également être suivie et harcelée sur son lieu de travail ou à proximité de celui-ci

### Des signes à surveiller

La violence n'est pas toujours facile à détecter. Cependant, certains signes peuvent indiquer qu'une travailleuse ou un travailleur en est victime, notamment :

- o Des signes physiques (ecchymoses ou autres);
- o Un changement significatif dans son comportement (nervosité, fatigue, etc.) ou dans son rendement (à la baisse);
- o Des heures supplémentaires effectuées par la travailleuse ou le travailleur (la personne semble se réfugier dans son travail);
- o Un problème soudain d'assiduité;
- o Un isolement du reste de l'équipe et des refus fréquents de participer aux activités en dehors du travail;
- o Des interruptions anormales au travail pour des raisons personnelles (appels, textos et courriels fréquents du conjoint ou de la conjointe, visite du conjoint ou autre membre de la famille, etc.);
- o Des observations ou préoccupations de collègues de travail en lien avec le comportement de la personne;
- o Une dénonciation de la part d'un collègue.

### Personnes ressources à qui se confier

Les employés de la Direction des ressources humaines se tiennent disponibles aux fins de recevoir tout témoignage de personne qui subit de la violence conjugale, familiale ou sexuelle ou qui suspecte qu'un employé en est victime.

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

## Confidentialité et respect de la vie privée

Les renseignements concernant une situation de violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel est de nature confidentielle. En conséquence, l'employé n'a aucune obligation de dénoncer une telle situation, qu'il en soit victime ou qu'il le suspecte.

De plus, la Direction des ressources humaines pourra solliciter une rencontre individuelle avec un employé suspecté de subir de la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel, aux fins de discuter de la présente politique et de donner l'opportunité à l'employé de se confier dans un climat de confiance et en toute confidentialité.

La Direction des ressources humaines pourra néanmoins communiquer avec les autorités compétentes lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une travailleuse ou un travailleur.

## Plan de sécurité individuelle

Sous réserve du consentement de l'employé victime de violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel, un plan de sécurité individuel pourra être mis en place, en collaboration avec la Direction des ressources humaines et le gestionnaire concerné.

Une fois le consentement obtenu, le plan peut être diffusé, mais uniquement aux personnes dans l'entreprise qui seront responsables de sa mise en œuvre.

Le plan de sécurité individuel peut comprendre, notamment :

- o Le changement de numéro de poste téléphonique;
- o Des heures de travail flexibles;
- o L'élaboration d'un plan de contrôle des allées et venues dans l'entreprise;
- o La procédure d'accompagnement de la personne à sa voiture;
- o L'ajout d'un bouton panique relié à l'agent de sécurité;
- o L'autorisation de revenir travailler au bureau si la personne était en télétravail;
- o L'engagement à appliquer une injonction du tribunal
- o Ou toute autre mesure jugée pertinente pour assurer la sécurité de la personne.

## 13. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration.

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

## 14. ÉVALUATION ET MISE À JOUR

Cette politique est évaluée et mise à jour tous les deux (2) ans, à compter de sa date de promulgation.

NB : Afin de faciliter la lecture, nous avons employé le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

### *Références :*

- *Loi sur les normes du travail*
- *Charte des droits et libertés de la personne*
- *Code civil du Québec*
- *Code criminel*
- *Loi sur la santé et la sécurité du travail*

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Adoption	15 juin 2018 (résolution 2158)
Révision(s)	19 juin 2020 (résolution 2242); 4 juillet 2022 (résolution 2307)

## PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE VIOLENCE OU D'HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL

