



CPE La Ribambelle

# **Tolérance zéro** **Tolérance zéro**

Politique visant à prévenir toute forme de violence,  
de harcèlement et d'abus de pouvoir au travail

Adoptée par le conseil d'administration le 3 mars 2011

---

## CHAPITRE 1 - OBJECTIFS

1. Assurer un climat de travail sain, exempt de toute forme de violence et de harcèlement, sur la base du respect de la dignité et de l'intégrité physique et psychologique des personnes.
2. Prévenir toute forme de violence ou de harcèlement en informant et en sensibilisant à la fois les administrateurs, les membres du personnel, les utilisateurs et les fournisseurs du CPE.
3. Fournir le soutien nécessaire à toute personne ou tout groupe qui se croit victime de violence ou de harcèlement en établissant des mécanismes d'aide et de recours clairs et rapides.
4. Protéger les droits fondamentaux de toute personne tel qu'énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec* (L.R. Q., c. C-12).
5. Garantir la protection immédiate des personnes par la mise en place de mesures correctives, de sanctions disciplinaires et, au besoin, par l'établissement de nouveaux mécanismes pour assister les victimes.

## CHAPITRE 2 - CHAMP D'APPLICATION

Cette politique vise tous les membres de l'organisation : administrateurs, gestionnaires, employés syndiqués et non syndiqués. Elle s'applique aux relations entre les administrateurs et la direction; entre la direction et les employés; entre les collègues de travail; entre le personnel et la clientèle.

Elle cible également toutes les autres personnes, à l'exception des enfants, qui œuvrent ou circulent entre les murs du CPE : parents, sous-traitants, fournisseurs, usagers et visiteurs, sans égard au lieu où se produit la violence ou le harcèlement.

Cette politique s'applique quelle que soit la nature du lien entre la victime et la personne qui adopte un comportement de harcèlement, que ce soit dans le cadre du travail ou de toute autre activité reliée à l'emploi.

## CHAPITRE 3 - ENGAGEMENTS DU CPE LA RIBAMBELLE

- 1, Le CPE La Ribambelle s'engage à prendre toutes les mesures préventives et dissuasives nécessaires pour contrer le harcèlement, la violence et la violation des droits de la personne.
2. Le CPE La Ribambelle s'engage à sensibiliser et à informer toutes les personnes concernées afin de prévenir toute forme de violence ou de harcèlement au sein de l'organisation.
3. Le CPE La Ribambelle s'engage à mettre en place différents mécanismes d'aide et de recours à l'intention des présumées victimes de violence ou de harcèlement et à soutenir les personnes impliquées.
4. Le CPE La Ribambelle s'engage également à intervenir lorsque les auteurs de la violence ou du harcèlement sont des tiers : usagers, fournisseurs, visiteurs, etc.

## CHAPITRE 4 - PRINCIPES

1. Le CPE La Ribambelle ne tolère aucune forme de violence, d'abus de pouvoir ou de harcèlement tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de ses murs.
2. Toute personne a droit à un milieu de travail respectueux de ses droits fondamentaux, tels l'inviolabilité et l'intégrité de sa personne, le respect de son nom, de sa réputation et de sa vie privée.
3. Toute allégation de violence ou de harcèlement est grave et doit être traitée sérieusement et promptement, dans la plus entière confidentialité.
4. Il incombe à chaque personne visée par cette politique d'éviter de se comporter de façon violente ou harcelante tant personnellement que collectivement.
5. Il est attendu de toutes les personnes visées par cette politique qu'elles préviennent et découragent le harcèlement sous toutes ses formes. Quiconque est témoin d'un comportement inopportun qui s'apparente à du harcèlement tel que défini dans la présente politique a l'obligation de le signaler à un membre de la direction ou du conseil d'administration.
6. Toute personne qui croit subir de la violence ou du harcèlement peut formuler une plainte ou exercer un recours sans subir de préjudices ou faire l'objet de représailles. Les témoins bénéficient de la même protection.
7. Nul ne peut recourir à cette politique de façon abusive, à mauvais escient ou avec l'intention de nuire, au risque de s'exposer à des mesures administratives ou disciplinaires, ces mesures pouvant aller jusqu'au congédiement.

## CHAPITRE 5 - DÉFINITIONS

Tout comportement insistant ou agaçant ne peut être automatiquement qualifié de harcèlement. L'exercice normal du droit de gestion, par exemple la répartition des tâches, le contrôle de l'assiduité, les exigences de rendement ou l'établissement de mesures administratives et disciplinaires ne constitue pas de la violence ou du harcèlement. Pareillement, un incident unique ou isolé comme une remarque déplacée ou des manières brusques ne permet pas de conclure automatiquement au harcèlement.

Les comportements de violence ou de harcèlement peuvent se manifester de multiples façons. Ils peuvent provenir d'une seule personne ou d'un groupe de personnes. De même, ils peuvent être dirigés vers une seule personne ou vers un groupe de personnes. Voici concrètement les définitions des conduites interdites par cette politique.

### ☞ Le harcèlement psychologique

On entend par harcèlement psychologique une conduite vexatoire se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés; cette conduite porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique des personnes et entraîne, pour celles-ci, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique, si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne.

### ➤ **Le harcèlement sexuel**

Conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle répétés et non désirés, 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.

### ➤ **La conduite discriminatoire**

La conduite discriminatoire se manifeste par des commentaires ou des comportements avilissants, dégradants, offensants ou humiliants en regard, notamment, des motifs protégés par la Charte des droits et libertés de la personne du Québec : la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

### ➤ **L'abus de pouvoir ou d'autorité**

L'abus de pouvoir ou d'autorité survient lorsqu'une personne exerce de façon indue l'autorité ou le pouvoir lié à son poste dans le dessein de nuire à la victime, de compromettre son rendement au travail ou de mettre son moyen de subsistance en danger. L'abus de pouvoir comprend l'intimidation, la menace, le chantage et la coercition.

Cette 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 aux relations de travail, aux évaluations du rendement et à l'application des règles disciplinaires.

### ➤ **Violence, menaces et intimidation**

Tout acte, parole ou geste qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne, ou qui 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.

## **CHAPITRE 6 - LES RECOURS DISPONIBLES**

### **1. Le processus informel : le règlement à l'amiable**

Toute personne qui se croit victime de harcèlement ou son témoin doit, en premier lieu, tenter de régler le problème en faisant connaître clairement sa désapprobation au présumé harceleur en lui demandant de mettre un terme aux comportements reprochés.

Si la personne qui se croit victime de harcèlement psychologique est incapable de faire cette démarche ou que celle-ci demeure infructueuse ou insatisfaisante, elle en informe la direction, à qui il échoit d'obtenir les détails et d'intervenir auprès de la personne présumée harcelante afin de faire cesser immédiatement tout comportement violent ou harcelant et de restaurer le climat de travail.

Aussitôt informée, la direction apporte soutien et assistance à la présumée victime en l'informant adéquatement tant de ses droits que des recours disponibles. Si la situation s'y prête et si la personne plaignante y consent, la direction peut tenter une approche de médiation informelle avec l'autre personne visée afin de régler la situation.

Tout au long du processus, la direction s'assure d'agir dans le respect de la plus stricte confidentialité.

Si la direction n'agit pas ou que son intervention n'apporte pas de résultat satisfaisant, la prétendue victime informe le conseil d'administration de la situation.

Si la direction est elle-même visée, la prétendue victime s'adresse directement aux administrateurs responsables de ces questions au sein du conseil d'administration.

Cette démarche épuisée, la prétendue victime peut ensuite porter plainte suivant le processus formel prévu à la présente politique.

Le défaut de respecter le processus informel ne peut invalider une plainte formelle.

## **2. Le processus formel : la plainte écrite**

Toute personne qui se croit victime de violence ou de harcèlement dispose de trois (3) mois, à partir de la date de l'événement ou de sa connaissance, pour déposer une plainte écrite. Cette plainte formelle doit préciser dans le détail les informations relatives au prétendu harcèlement, notamment : les dates, les heures, les lieux, les faits reprochés, l'identité des personnes présumées harcelantes et les noms des témoins.

Si la plainte est dirigée contre un membre de la direction et que la personne plaignante est salariée, celle-ci peut adresser sa plainte écrite soit au syndicat, soit au conseil d'administration, qui l'examinera lui-même ou, au besoin, en confiera le traitement à une ressource externe qualifiée.

Si la plainte vise un administrateur, le plaignant adresse sa plainte écrite au conseil d'administration qui, l'examinera lui-même ou, au besoin, en confiera le traitement à une ressource externe qualifiée.

Dès la réception de la plainte, la direction ou la personne mandatée au sein du conseil d'administration intervient immédiatement afin de faire cesser tout comportement violent ou harcelant et de restaurer le climat de travail. Elle s'assure que la présumée victime connaît la présente politique et qu'elle mesure bien l'importance de sa démarche, notamment au regard de la tâche engendrée par le traitement d'une plainte et des impacts potentiels sur les personnes concernées. Elle s'informe également du correctif attendu et, s'il y a lieu, invite les parties à enclencher, sur une base volontaire, un processus de résolution de problème.

À défaut de pouvoir lancer un tel processus, la direction ou le conseil d'administration met en place les mécanismes appropriés pour assurer le traitement objectif de la plainte et en informe les personnes concernées dans les meilleurs délais. La personne présumée harceleuse doit être avisée des allégations portées contre elle dans les 24 heures suivant le dépôt de la plainte écrite. Du même coup, la direction lui fournit une copie de la plainte écrite exposant l'essentiel des faits et des prétentions de la prétendue victime afin qu'elle puisse y répondre au moment opportun.

La personne plaignante peut se faire accompagner par une personne de son choix à toutes les étapes de sa plainte. De même, la personne présumée harceleuse peut se faire accompagner par une personne de son choix à toutes les étapes du traitement de la plainte.

Toute personne qui dépose une plainte formelle a le droit d'être informée du suivi de sa démarche et de maintenir ou de suspendre celle-ci à n'importe quelle étape de son cheminement.

Aucune mention n'est ajoutée au dossier de la personne plaignante lorsque sa plainte est faite de bonne foi.

En contrepartie, une plainte jugée fondée est versée en permanence au dossier personnel de l'employé-e.

S'ils le jugent opportun, le conseil d'administration et la direction peuvent procéder à une enquête sur une situation de harcèlement même si aucune plainte écrite n'est déposée.

Dans tous les cas, le conseil d'administration est informé du dépôt d'une plainte.

Les mécanismes internes formel et informel n'empêchent pas une présumée victime de lancer un autre recours prévu par la loi (procédure de griefs, Commission des normes du travail, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Commission de santé et de sécurité au travail) ou de s'adresser aux tribunaux ou aux forces policières, le cas échéant. Toutefois, ces différents recours ne doivent pas être exercés simultanément.

## **CHAPITRE 7 - LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**

Le conseil d'administration, la direction ou la ressource externe chargée du traitement d'une plainte formelle doit initier une enquête complète, impartiale et confidentielle dans les sept (7) jours suivant le dépôt de la plainte. Au besoin, ils peuvent s'adjoindre un collaborateur pour mener l'enquête. Dans les cas qui l'exigent, ils doivent en déléguer l'entière responsabilité à un expert indépendant.

La personne responsable de l'enquête prend connaissance de la plainte, puis rencontre individuellement la plaignante, la personne visée par la plainte ainsi que les différents témoins. Elle a l'autorité de recueillir toute l'information nécessaire à l'exercice de son mandat. Une fois ces entrevues terminées, elle analyse les faits et détermine si les allégations de la plainte sont fondées, en totalité ou en partie, et recommande les mesures disciplinaires ou administratives jugées appropriées. L'enquête ne doit pas excéder vingt-et-un (21) jours.

La décision résultant de l'enquête est transmise par écrit aux deux parties de même qu'au conseil d'administration dans les trente (30) jours suivant le dépôt de la plainte écrite. Elle s'applique à formuler des recommandations et des mesures de redressement (réparation des dommages causés, l'imposition de mesures disciplinaires, le changement de lieu de travail, etc.) afin de restaurer le climat de travail et prévenir d'autres incidents semblables.

Si la plainte concerne un membre de la direction, le rapport est remis au conseil d'administration qui verra à prendre les mesures appropriées.

## **CHAPITRE 8 - LES MESURES ET LES SANCTIONS**

Toute plainte de harcèlement jugée fondée à la suite de l'enquête interne ou externe réclame une sanction contre la personne harceuse. Il appartient au conseil d'administration ou à la direction, selon le cas, de mettre en place les mesures disciplinaires ou administratives requises pour sanctionner ou corriger toute conduite contrevenant à la présente politique. Ces mesures varient suivant la nature, les circonstances et la gravité des incidents reprochés.

Afin de prévenir les fausses accusations, une plainte de harcèlement jugée non fondée expose la personne plaignante à une sanction disciplinaire lorsqu'il apparaît que ladite plainte s'avère

frivole, abusive, malveillante ou déposée dans le but de nuire. La sévérité de la sanction est alors fonction des circonstances et peut conduire jusqu'au congédiement.

Lorsque la plainte est jugée non fondée, la direction en informe par écrit la personne plaignante, la personne visée par la plainte et, le cas échéant, les témoins rencontrés afin de limiter toute atteinte à la réputation et de clarifier la situation en milieu de travail.

Si la plainte concerne un tiers externe, la sanction peut jusqu'à interdire l'accès aux locaux de l'installation ou rompre une entente commerciale.

Généralement, une seconde plainte jugée fondée contre la même personne entraîne le congédiement.

## **CHAPITRE 9 - LA CONFIDENTIALITÉ**

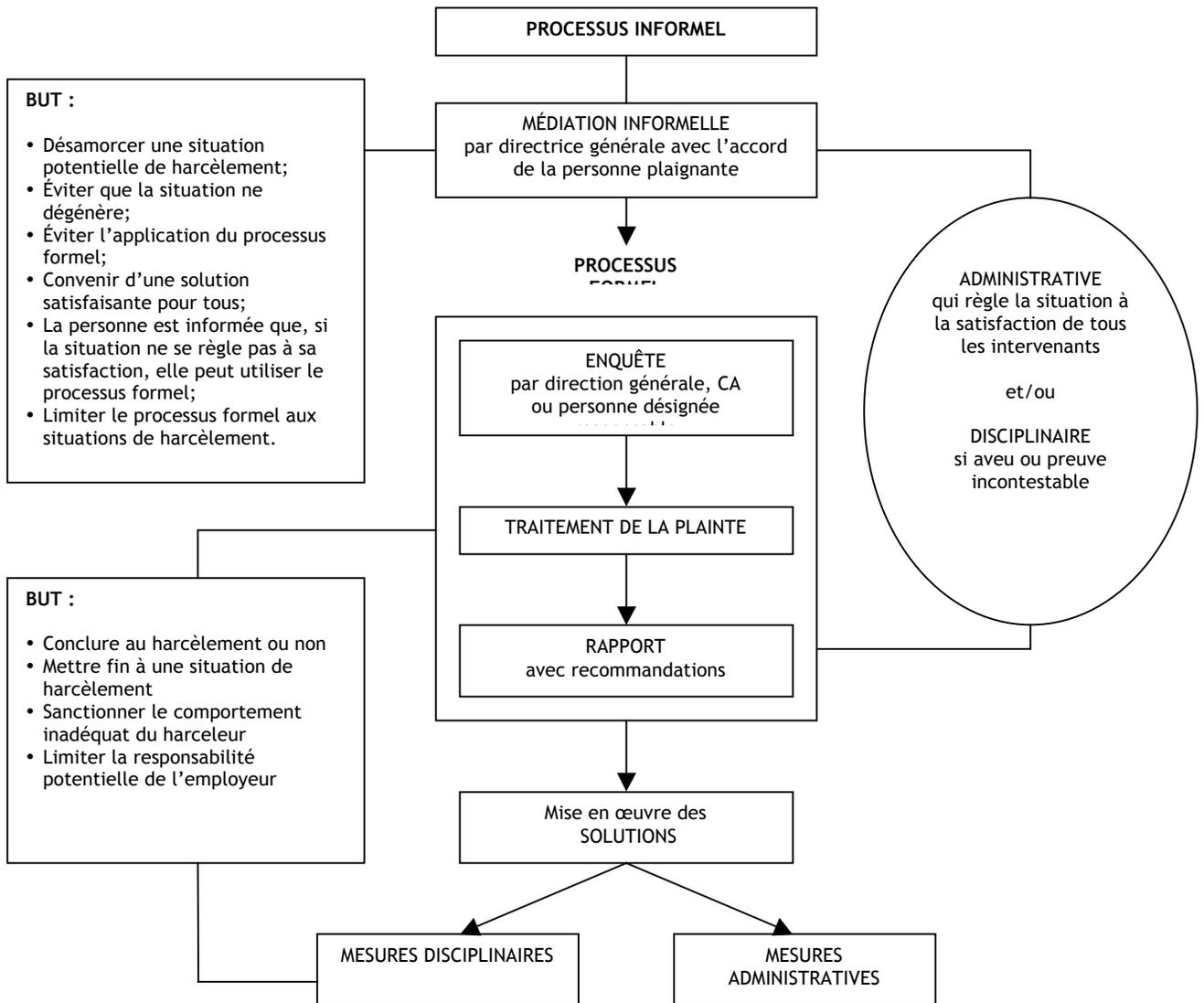
La confidentialité des informations obtenues dans le cadre de l'application de la présente politique n'empêche pas les personnes responsables de l'enquête de rencontrer et de questionner des témoins, d'accéder aux documents et aux informations jugées nécessaires et d'en faire rapport. Suivant la même logique, les personnes responsables de la prise de décision sont autorisées à prendre connaissance des faits, des documents et des renseignements utiles à cette prise de décision.

## **CHAPITRE 10 - DIFFUSION DE LA POLITIQUE**

Dès son adoption par le conseil d'administration, la direction est responsable de diffuser la présente politique, d'en expliquer et d'en promouvoir le contenu en :

- Transmettant la politique à toutes les personnes visées : administrateurs, gestionnaires, employés, parents, fournisseurs, etc.;
- Intégrant la politique au manuel des employés et au cartable des administrateurs;
- Distribuant systématiquement la politique à tous les nouveaux parents et nouveaux employés;
- Effectuant un exercice de sensibilisation auprès du personnel à tous les ans afin de s'assurer que chaque membre du personnel comprend la portée et l'étendue de cette politique;
- Révisant la politique tous les trois ans ou au besoin.

## ANNEXE 1 - LES PROCESSUS FORMEL ET INFORMEL DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE



**ANNEXE 2 - ÉTAPES DE GESTION D'UNE PLAINTE FORMELLE (ÉCRITE) VISANT UN MEMBRE DE LA DIRECTION OU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

