

POLITIQUE DE RESPECT DE LA PERSONNE

**respect
civilité**

**ici
maintenant
pour tous
en tout temps**

Montréal 

**RESPECT
COLLABORATION
POLITESSE
COURTOISIE
SAVOIR-VIVRE
CIVILITÉ
PLAISIR**

À titre d'employeur et dans le respect de ses principes directeurs, la Ville de Montréal reconnaît sa responsabilité sociale et légale relative au respect de la personne et s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour offrir un milieu de travail exempt de harcèlement, où tous sont traités avec respect, civilité et dignité.

Plusieurs dispositions législatives contenues dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, la Loi sur la santé et la sécurité du travail et la Loi sur les normes du travail encadrent les droits, obligations et responsabilités en matière de respect de la personne.

Basée sur une approche de tolérance zéro et une responsabilisation de ses gestionnaires et employés, la Politique de respect de la personne complète notamment ces dispositions. Elle précise les objectifs visés, le champ d'application, les principes directeurs, la définition des termes, les rôles et responsabilités des principaux acteurs ainsi que le processus de traitement de plaintes relatives à des situations allant à l'encontre de la présente politique.

Énoncé de politique

La Ville de Montréal, en tant qu'employeur, s'engage à prendre les moyens préventifs et correctifs nécessaires afin d'assurer le respect et la civilité entre employés et ainsi, éviter toute forme de harcèlement.

Champ d'application

Cette politique administrative s'applique à tous les employés de la Ville de Montréal pour tous les incidents en relation avec le travail, sur les lieux du travail ou en dehors du milieu habituel de travail ainsi que pendant et en dehors des heures normales de travail. Elle s'applique aux relations que les employés ont entre eux et avec toute tierce personne (par exemple, les usagers, les clients, les fournisseurs, les élus).

Objectifs

Compte tenu de ce qui précède, la Ville se dote de la présente politique qui vise à :

- protéger l'intégrité physique et psychologique ainsi que la dignité de ses employés par la prévention, la sensibilisation et le redressement des situations créées par le harcèlement;
- offrir un milieu de travail sain, respectueux, empreint de civilité et exempt de harcèlement;
- énoncer des principes et des orientations guidant l'action de la Ville et établir les rôles et les responsabilités des intervenants pour le maintien d'un climat de travail axé sur le respect et la civilité, dans le but de prévenir et corriger les situations de harcèlement qui peuvent survenir;

- mettre en place un processus de traitement de plaintes relatives à des situations qui contreviennent à la présente politique, incluant des démarches informelles découlant de la responsabilité de prévention de l'Employeur et des démarches formelles, au besoin.

Principes directeurs

La Ville s'engage à :

- assurer le respect des principes et des dispositions législatives en vigueur;
- mettre l'accent sur des moyens actifs de prévention de harcèlement au travail afin de sensibiliser l'ensemble de ses employés sur la nature dommageable et les effets nocifs du harcèlement;
- mettre à la disposition de ses employés des services de soutien psychologique dans le cadre de son Programme d'aide aux employés;
- privilégier la collaboration avec les syndicats et les associations d'employés dans l'application de la présente politique;
- mettre à la disposition de ses employés une aide-conseil et un processus de plainte pour prévenir et contrer toute forme de harcèlement;
- s'assurer que les personnes soient traitées en toute équité, qu'il s'agisse du plaignant, du mis en cause ou d'un témoin d'une situation contrevenant à la présente politique;
- s'assurer que l'employé ne subisse aucun préjudice ni ne soit l'objet d'aucunes

représailles du seul fait d'avoir déposé une plainte de bonne foi. Il en est de même en ce qui concerne les témoins. Une plainte jugée frivole, c'est-à-dire de mauvaise foi, sera par contre considérée aller à l'encontre de la présente politique;

- reconnaître que, nonobstant les mécanismes prévus dans cette politique administrative, tout employé présumé victime de harcèlement dispose de recours prévus aux lois et aux conventions collectives, le cas échéant;
- traiter toute plainte avec diligence et de façon impartiale.

Toute plainte est traitée avec discrétion et la confidentialité doit être respectée par toutes les personnes impliquées. Il est cependant entendu que la personne qui traite une plainte peut divulguer certains renseignements personnels à des tiers, dans la mesure où cela est nécessaire pour les fins du traitement d'une plainte ou à des fins autorisées par la loi, par cette politique ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller.

La présente politique ne restreint pas l'autorité des gestionnaires dans l'exercice de leurs fonctions, notamment dans des domaines tels que l'évaluation du rendement, la gestion des relations de travail, l'application de mesures administratives ou disciplinaires, l'organisation du travail ou la répartition des tâches.

Tout contrevenant à la Politique de respect de la personne s'expose à des mesures administratives ou disciplinaires.

DÉFINITIONS

Civilité en milieu de travail

Il s'agit d'un ensemble d'attitudes propres à favoriser la communication, le commerce, le dialogue et la coopération entre les personnes et ainsi, participer au maintien d'un climat et d'un milieu de travail sain, respectueux, harmonieux et exempt de harcèlement.

Harcèlement en milieu de travail

Le terme harcèlement dans la présente politique réfère :

Harcèlement discriminatoire

Il s'agit d'une conduite se manifestant notamment par des paroles, des actes ou des gestes généralement répétés et non désirés, à caractère vexatoire ou méprisant à l'égard d'une personne, en raison de l'un ou l'autre des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, soit le harcèlement en raison de : 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.

Le harcèlement est habituellement relié à des incidents répétitifs, quoiqu'il puisse être relié à un incident isolé.

Harcèlement psychologique

Il s'agit d'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.

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

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le Service du capital humain et des communications

Le responsable corporatif de la Politique de respect de la personne au Service du capital humain et des communications :

- élabore, diffuse, voit à la mise en œuvre, à l'évaluation et à la mise à jour de la politique;
- soutient les responsables de la présente politique des arrondissements et des services corporatifs dans l'application de celle-ci, lors du processus de traitement des plaintes ainsi que par le biais d'activités de formation, d'information ou d'accompagnement;
- s'assure que toute personne qui formule une demande d'intervention ou une plainte ait accès à une ressource compétente ou traite lui-même, le cas échéant, la demande d'intervention ou la plainte.

La Direction de l'arrondissement ou du service corporatif

L'application de cette politique, des mécanismes d'aide et du processus de traitement de la plainte relève de la Direction de chaque arrondissement ou service corporatif.

La Direction :

- nomme une personne responsable de la Politique de respect de la personne et en informe les employés;

- prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les employés connaissent et comprennent la Politique de respect de la personne et favorise l'adoption de comportements conformes à cette politique. Elle fournit à ses gestionnaires tout le soutien nécessaire à cet effet;
- fournit au responsable corporatif de la politique du Service du capital humain et des communications les informations statistiques nécessaires à la production d'un rapport annuel corporatif.

Le gestionnaire

Le gestionnaire :

- a la responsabilité de donner l'exemple, de s'approprier les principes régissant la Politique de respect de la personne, de connaître la problématique du harcèlement ainsi que ses modes de prévention et de résolution;
- s'assure que la présente politique soit connue et comprise par son équipe;
- signifie clairement à son équipe l'importance du respect de cette politique ainsi que ses attentes en regard d'une conduite respectueuse et empreinte de civilité visant à promouvoir un milieu de travail sain et exempt de harcèlement;
- doit prendre les moyens raisonnables pour faire cesser les comportements en cause lorsqu'il constate ou qu'il est informé d'une situation qui contrevient à la présente politique ainsi que pour permettre la résolution de toute

demande d'intervention ou plainte. Il peut demander le soutien de la personne responsable de la Politique de respect de la personne et au besoin lui référer le plaignant.

L'employé

L'employé :

- prend connaissance et s'assure de comprendre la présente politique;
- maintient et adopte une conduite respectueuse et empreinte de civilité dans le but de contribuer à un milieu de travail sain et exempt de harcèlement;
- soulève tout problème ayant trait à du harcèlement, au manque de civilité ou de respect dans les meilleurs délais possibles de manière à régler à l'interne toute situation, malgré l'existence d'autres recours;
- collabore au processus de règlement à la suite d'une demande d'intervention ou du dépôt d'une plainte relative à un comportement qui enfreint la présente politique.

Responsable de la Politique de respect de la personne de l'arrondissement ou du service corporatif

La personne responsable de la politique :

- traite avec diligence toute demande d'intervention ou plainte qui lui est adressée relative à des comportements qui vont à l'encontre de la présente politique;

- soutient le gestionnaire dans ses responsabilités à l'égard de toute personne associée à une situation qui contrevient à la présente politique;
- informe les employés de la disponibilité de services de soutien psychologique;
- fait le suivi de l'application des mesures;
- fournit des conseils aux employés et aux gestionnaires relativement à toute question concernant la prévention en matière de respect de la personne et le processus de traitement d'une plainte;
- voit à la formation des gestionnaires et à la sensibilisation des employés à la Politique de respect de la personne;
- recommande à la Direction toutes les activités de prévention qu'elle juge appropriées en matière de respect de la personne.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le processus de traitement des plaintes privilégie l'utilisation du processus informel de résolution de problèmes avant la mise en place du processus formel d'enquête.

À moins de circonstances exceptionnelles, l'employé doit agir rapidement à compter de l'événement ou des événements pour lesquels il a recours de la Politique de respect de la personne.

Tout employé couvert par la présente politique peut obtenir des renseignements, de l'aide ou des conseils sur les moyens dont il dispose dans le cadre de la Politique de respect de la personne; il peut aussi présenter une demande d'intervention au sujet d'une situation particulière qui contrevient à son avis à cette politique, ou encore, déposer une plainte formelle.

Un employé peut présenter sa demande d'intervention ou sa plainte à un gestionnaire, à un responsable de la Politique de respect de la personne de son arrondissement ou service corporatif ou au responsable corporatif de ladite politique du Service du capital humain et des communications.

Le gestionnaire ou le responsable de la politique suivra la démarche appropriée selon la situation présentée :

- rencontre l'employé;
- examine la situation;
- donne les renseignements, l'aide ou les conseils pertinents;
- propose, si cela est opportun, une démarche informelle de résolution dont l'objectif est de rechercher des solutions à la problématique avec la participation de bonne foi de chacun et non pas d'établir s'il y a présence de harcèlement;
- intervient autrement s'il s'agit d'une problématique non visée par la Politique de respect de la personne;
- propose la démarche formelle de l'étude de recevabilité ou de l'enquête qui établira s'il y a présence de harcèlement envers le plaignant.

Démarches informelles

Règlement dans le milieu de travail

Dans la mesure du possible, le gestionnaire ou le responsable de la politique encourage l'employé qui s'estime vexé par le comportement d'une autre personne à le lui signifier dans le respect et la civilité afin de trouver une solution acceptable aux deux parties.

Cette approche peut être faite par l'employé seul ou avec l'aide du gestionnaire ou du responsable de la politique.

Si cette approche est impossible, d'autres options peuvent être examinées, dont une intervention par le responsable lui-même ou par le gestionnaire.

Résolution de problèmes ou médiation

En tout temps, il est possible de recourir au processus de résolution de problèmes ou de médiation, si les employés en cause en conviennent.

La résolution de problèmes ou la médiation a pour objectif de permettre aux employés en cause de trouver ensemble une solution acceptable au problème et ceci, en présence d'un facilitateur ou médiateur interne ou externe. Les échanges pendant le processus demeurent confidentiels. Seule l'entente de collaboration résultant de la médiation est consignée par écrit, signée par les parties et remise au gestionnaire.

Si les parties refusent cette approche ou si cette approche échoue, le traitement de la plainte pourrait se poursuivre par la voie formelle de l'enquête. Le médiateur ne peut en aucun temps agir en tant qu'enquêteur et vice versa.

Démarches formelles

Étude de recevabilité et enquête

Une démarche formelle débute lorsque le plaignant dépose le formulaire de plainte de la politique auprès du responsable de la politique ou qu'un document y est annexé dans lequel l'ensemble des allégations du plaignant sont consignées.

L'étude de recevabilité est une analyse formelle des allégations de la plainte qui a pour objectif d'évaluer si les faits rapportés à l'appui de la plainte sont assimilables à du harcèlement.

Cette analyse formelle a lieu après la rencontre initiale avec le plaignant et, si nécessaire, après une rencontre avec le mis en cause.

Le responsable de la politique statue sur la recevabilité de la plainte dans les meilleurs délais.

S'il conclut que la plainte est non recevable, il n'y a pas d'obligation de poursuivre par une enquête formelle. L'étude de recevabilité est transmise au gestionnaire avec, s'il y a lieu, des pistes de solutions pour le rétablissement d'un climat de travail respectueux et empreint de civilité entre les employés touchés.

Le plaignant et le mis en cause sont informés de la conclusion et une démarche informelle peut leur être proposée, s'il y a lieu.

Lorsque la plainte est recevable, il y a enquête par le responsable de la politique, ce qui implique une rencontre avec le plaignant, le mis en cause et les témoins, afin de valider les faits (les rencontres qui ont eu lieu lors de l'étude de recevabilité n'ont pas à être répétées dans la poursuite de la démarche formelle).

Le mis en cause doit être informé des allégations formulées dans la plainte qui sont retenues pour les fins de l'enquête.

Lors de ces rencontres, l'employé peut demander d'être accompagné d'un représentant de son syndicat qui n'est pas en lien avec la plainte.

Afin de préparer la conclusion de l'enquête, le responsable procède à l'analyse des faits recueillis en se basant sur la définition du harcèlement psychologique ou discriminatoire et la notion de personne raisonnable.

Le plaignant et le mis en cause sont rencontrés individuellement de nouveau pour les informer de la conclusion de l'enquête avant le dépôt officiel du rapport d'enquête. Un délai de cinq jours ouvrables est accordé à l'une ou l'autre des parties pour lui permettre l'ajout de nouveaux faits au dossier, s'il y a lieu. Le responsable de la politique procède alors à la validation de ces faits nouveaux pour l'analyse finale du dossier.

Le responsable finalise le rapport d'enquête confidentiel dont la conclusion établit si la plainte est fondée ou non, avec des recommandations préventives ou correctives du harcèlement en milieu de travail. Ce rapport est présenté au gestionnaire du plaignant et du mis en cause.

Le plaignant et le mis en cause sont informés de la conclusion finale de l'enquête, mais ne reçoivent pas copie du rapport d'enquête confidentiel.

Comité ad hoc

Advenant que les comportements vexatoires se poursuivent, malgré la tenue d'une enquête par le responsable de la politique et la mise en place de mesures pour faire cesser le harcèlement à l'endroit du plaignant, un comité ad hoc peut exceptionnellement être formé par le directeur de l'arrondissement ou le directeur principal du service.

Ce comité est composé de trois gestionnaires n'ayant aucun lien avec les parties en cause et du responsable de la politique qui a traité le dossier d'enquête. Ce dernier agit à titre de secrétaire du comité ad hoc.

Ce comité est formé pour :

- évaluer le dossier complet en prenant connaissance de la plainte initiale, du rapport d'enquête rédigé par le responsable de la politique, des mesures prises par la gestion pour faire cesser le harcèlement, des résultats obtenus, ainsi que des nouveaux faits allégués qui ont amené la mise sur pied du comité ad hoc;
- rencontrer, au besoin, toute personne impliquée dans la plainte en compagnie du responsable de la politique pour obtenir un supplément d'information ou une clarification du dossier;
- recommander aux autorités compétentes les mesures correctives appropriées afin de faire cesser le harcèlement et rétablir un climat de travail exempt de harcèlement et empreint de respect et de civilité.

RÉVISION DE LA POLITIQUE

La Ville s'engage à réviser la Politique de respect de la personne à tous les cinq ans.

ANNEXE DE LA POLITIQUE

La Ville s'engage à assurer le respect des principes et des dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec (L.R.Q., chapitre C-12)* qui stipulent notamment :

ARTICLE 1 Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.

ARTICLE 4 Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

ARTICLE 10 Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur 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.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou compromettre ce droit.

ARTICLE 10.1 Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10.

ARTICLE 16 Nul ne peut exercer de discrimination dans l'embauche, l'apprentissage, la durée de la période de probation, la formation professionnelle, la promotion, la mutation, le déplacement, la mise à pied, la suspension, le renvoi ou les conditions de travail d'une personne ainsi que dans l'établissement de catégories ou de classification d'emploi.

ARTICLE 46 Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.

De même, la Ville s'engage à assurer le respect des principes et des dispositions de la *Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1)* qui stipulent notamment :

ARTICLE 81.18 Pour l'application de la présente loi, on entend par harcèlement psychologique 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.

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.

ARTICLE 81.19 Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

Enfin, la Ville s'engage à assurer le respect des principes et des dispositions de la Loi sur la santé et la sécurité au travail (L.R.Q., chapitre S-2.1) qui stipulent notamment :

ARTICLE 51 L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur.

Vous croyez vivre une situation qui contrevient à la Politique de respect de la personne?

- Intervenez rapidement afin de ne pas laisser la situation se détériorer.
- Si possible, exprimez clairement et avec respect à l'auteur du comportement indésirable que vous souhaitez que cette attitude cesse immédiatement.
- Signalez la situation à votre gestionnaire.

Besoin de faire le point sur la situation?

- Faites appel au responsable de la Politique de respect de la personne de votre unité. La liste de ces personnes-ressources se trouve dans l'intranet sous la section *Employés*.
- ou
- Informez-vous auprès du responsable corporatif : 514 280-3707

Programme d'aide aux employés (PAE)

N'hésitez pas à faire appel au PAE si vous en ressentez le besoin. Ce service confidentiel est offert 7 jours sur 7 par un fournisseur externe : 514 723-2433

Direction santé, mieux-être et administration
Service du capital humain et des communications
Ville de Montréal – Novembre 2012

ville.montreal.qc.ca