

Politique pour contrer le harcèlement psychologique en milieu de travail

06.08.30.03

1. Préambule

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

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

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

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

2. Objectifs

Par cette politique, le Cégep vise à :

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

- procéder avec diligence au règlement des plaintes.

3. Champ d'application

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

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

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

4. Définition

Harcèlement psychologique au travail :

« 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 ».

Conduite grave

«Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié».¹

5. Principes

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

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

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

Les parties s'assurent :

- que les personnes concernées par la situation soient traitées en toute équité;
- que les informations recueillies dans toutes situations portées à son attention dans le cadre de cette politique demeurent confidentielles;
- que les personnes concernées ne subissent aucun préjudice tout au long du traitement de la situation;

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

- qu'il n'y ait aucun conflit ou apparence de conflit d'intérêts dans le traitement des plaintes.

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

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

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

6. Niveau I : Procédures informelles

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

- 6.1 La personne qui croit subir du harcèlement psychologique au travail peut, dans un premier temps, contacter une personne-ressource identifiée à cette fin. Il est possible d'obtenir les coordonnées de la personne-ressource en consultant soit le document relatif à la *Politique pour contrer le harcèlement psychologique du Cégep*, soit le site Web du Cégep, en communiquant directement avec le directeur du Service des ressources humaines ou un représentant des différentes instances syndicales.
- 6.2 La personne qui se croit victime de harcèlement peut s'adresser à son supérieur immédiat, au représentant de son syndicat ou de son association ou à toute autre personne qui la réfère à la *Politique pour contrer le harcèlement psychologique au travail* en vigueur. (voir Annexe IX)
- 6.3 La personne-ressource informe la personne qui croit subir du harcèlement psychologique au travail de ses droits et de ses obligations et explore avec elle des pistes de solutions selon les recours possibles (voir annexe IX), afin de mettre un terme à la situation.
- 6.4 Si la situation s'y prête, et à la demande de la personne qui croit subir du harcèlement, les services d'un médiateur peuvent être demandés auprès de la direction du Service des ressources humaines.
- 6.5 Si les personnes concernées y consentent, le médiateur ou la médiatrice pourra entreprendre, de manière confidentielle, un processus de résolution de problèmes qui a pour but de résoudre la situation.
- 6.6 Si la situation est grave ou si la personne qui croit subir du harcèlement psychologique démontre un état de détresse important et avec l'accord de celle-ci, la personne-ressource en informe le directeur du Service des ressources humaines qui verra à entreprendre les mesures appropriées immédiates dans son meilleur intérêt.
- 6.7 Tout au long du processus, la personne-ressource assure le soutien requis aux personnes concernées, dans les limites de son mandat, et les réfère, au

besoin, aux ressources appropriées (exemple : programme d'aide au personnel).

- 6.8 Si la situation est résolue à la suite des démarches entreprises avec la personne-ressource de niveau I, le processus prend fin. Cependant, la personne-ressource assure un suivi auprès de la personne qui s'est prévalu de l'article 6.1.
- 6.9 S'il n'y a pas de résolution à la suite des démarches entreprises avec la personne-ressource et que la personne qui se croit victime de harcèlement décide de ne pas déposer une plainte officielle, la personne-ressource doit :
- ∞ Informer la personne qui se croit victime de harcèlement et la personne à qui les faits sont reprochés que des informations sur le déroulement de la démarche seront transmises au directeur du Service des ressources humaines sans fournir de renseignements nominatifs.
- 6.10 Dans le cas où la personne qui croit subir du harcèlement psychologique désire déposer une plainte officielle, la personne-ressource peut l'aider à rédiger sa plainte et l'accompagner tout au long de sa démarche.

7. Niveau II : Dépôt et traitement d'une plainte officielle

Dans le cas d'une absence de résolution de la situation au niveau I, la personne qui se croit victime de harcèlement dépose une plainte officielle, par écrit, au représentant du comité sur le harcèlement psychologique au travail.

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

- 7.1 La plainte doit :
- comporter les nom, prénom et numéro de téléphone de la personne plaignante;
 - être datée;
 - identifier la ou les personnes faisant l'objet de la plainte;
 - décrire, sur le formulaire prévu à cette fin, la situation reprochée;
 - être signée par la personne plaignante.
- 7.2 Composition du comité d'enquête
Le comité d'enquête est formé de deux personnes de l'externe et d'un représentant, provenant de la catégorie de personnel de la personne plaignante, choisis par le comité sur le harcèlement et nommés par le directeur du Service des ressources humaines. Le mandat du comité d'enquête, les rôles et fonctions des membres du comité et le processus d'enquête sont décrits à l'annexe VI.
- 7.3 La personne-ressource est exclue en tout temps du processus d'enquête. La personne plaignante et la personne visée par la plainte peuvent être accompagnées d'une personne de leur choix. Celle-ci ne représente pas les

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

- 7.4 Le comité d'enquête doit déposer son rapport incluant ses recommandations au directeur du Service des ressources humaines au plus tard 20 jours ouvrables après le déclenchement du processus d'enquête.
- 7.5 La personne plaignante ainsi que les personnes visées par la plainte sont informées par écrit par le directeur du Service des ressources humaines de la décision du comité d'enquête, des fondements sur lesquels est basée la décision et du suivi qu'il entend donner au dossier.
- 7.6 Des mesures temporaires à l'égard des personnes concernées peuvent être prises par le directeur du Service des ressources humaines (ex. : mutation, déplacement, etc.) sur recommandation du comité d'enquête.

8. Plainte non fondée

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

9. Plainte de mauvaise foi

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

10. Délais

- 10.1 Toute situation de harcèlement psychologique au travail doit être signalée dans les 90 jours (calendrier) suivant la dernière manifestation.
- 10.2 La personne-ressource de niveau I doit rencontrer la personne qui se croit victime de harcèlement le plus rapidement possible après en avoir été informée.
- 10.3 Les diverses étapes du niveau I doivent débiter dans les deux jours ouvrables suivant la première rencontre avec la personne-ressource.
- 10.4 Les diverses étapes du niveau II peuvent s'étendre sur une période de 20 jours ouvrables après la réception de la plainte, excluant le temps de la médiation.
- 10.5 Une procédure de grief peut en tout temps être déposée comme prévu aux différentes conventions collectives et aux règlements régissant les conditions de travail du personnel d'encadrement.
- 10.6 Une plainte écrite peut être déposée à la Commission des normes du travail dans les 90 jours (calendrier) suivant la dernière manifestation de la

conduite de harcèlement, selon les dispositions prévues à la Loi sur les normes du travail.

11. Responsabilités, droits et obligations

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

11.1 Direction générale **Responsabilités :**

- La direction générale est responsable de l'application de la présente politique et de sa promotion auprès de l'ensemble des employés du Cégep de Sherbrooke.
- La direction générale s'assure de la mise à jour de la présente politique.
- La direction générale doit soutenir les gestionnaires dans la mise en œuvre de la présente politique.
- La direction générale planifie les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles nécessaires à l'application de la présente politique.

11.2 Direction du Service des ressources humaines **Responsabilités :**

- Assurer la gestion de la *Politique pour contrer le harcèlement psychologique au travail*.
- Sensibiliser la communauté à l'importance d'un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.
- Informer les employés du contenu de la politique.
- Nommer, en collaboration avec les différentes instances, les personnes-ressources pour intervenir au niveau I ainsi que les membres du comité d'enquête et les médiateurs.
- S'assurer que toutes les plaintes seront traitées avec célérité et confidentialité.
- Inciter les différentes instances à adhérer à la politique sur le harcèlement psychologique.
- Assurer l'application des mesures de prévention et de redressement en vue de protéger la victime d'éventuelles représailles.
- Représenter le comité sur le harcèlement psychologique et en assurer la coordination.

- Recevoir les recommandations du comité d'enquête, procéder à l'étude de celles-ci et mettre en application les mesures de redressement ou les sanctions qu'il juge nécessaires dans les limites de ses responsabilités (congédiement).
- Assurer le suivi et le support, dans les cas de déplacement, de réintégration ou d'application de mesures administratives ou disciplinaires ou suite à une entente de médiation, auprès des personnes concernées, du service ou du département d'où elles proviennent.
- Consulter les syndicats et l'Association du personnel d'encadrement lors de la révision et de la mise à jour de la présente politique.
- Se comporter de manière à ne pas exercer de harcèlement psychologique au travail.
- S'efforcer de décourager toute forme de harcèlement psychologique au travail.
- Collaborer pour prévenir les situations de harcèlement psychologique au travail.

- 11.3 Gestionnaire
Responsabilités :
- Connaître et respecter les objectifs et principes de la politique.
 - Contribuer à la prévention du harcèlement psychologique dans son unité.
 - Prendre les dispositions nécessaires afin de mettre un terme à une situation de harcèlement lorsqu'il est mis au courant d'une telle situation.
 - Collaborer à la mise en application des mesures de réparation et correctives émanant de la direction du Service des ressources humaines.
 - Se comporter de manière à ne pas exercer de harcèlement psychologique. S'efforcer de décourager toute forme de harcèlement psychologique au travail.
 - Collaborer pour prévenir les situations de harcèlement psychologique au travail.
- 11.4 Syndicats et Association du personnel d'encadrement
Responsabilités :
- Connaître et respecter les objectifs et les principes de la politique.
 - Informer ses membres du contenu de la politique.
 - Appuyer la réalisation des activités de sensibilisation et de prévention du harcèlement psychologique.
 - Encourager leurs membres à utiliser les dispositions prévues et à faire valoir leurs droits dans le cadre de cette politique.
 - Se comporter de manière à ne pas exercer de harcèlement psychologique au travail.
 - S'efforcer de décourager toute forme de harcèlement psychologique au travail.
 - Collaborer pour prévenir les situations de harcèlement psychologique au travail.
- 11.5 Employé
Responsabilités :
- Connaître et respecter les objectifs et les principes de la politique.
 - Se comporter de manière à ne pas exercer de harcèlement psychologique au travail.

- Collaborer avec les personnes concernées, lorsque requis, lors de l'enquête.
- Signaler toute situation potentielle de harcèlement, lorsqu'il en est témoin, à son supérieur immédiat ou au directeur du Service des ressources humaines, à son syndicat ou association et cela dans le but premier de faire cesser le harcèlement.

11.6 Personne qui se croit victime de harcèlement psychologique au travail

Droits :

- Signaler une conduite ou une situation de harcèlement sans crainte de représailles.
- Être accompagnée d'une personne-ressource tout au long du processus.
- Être informée, par écrit, de l'issue de l'enquête et recevoir une copie finale du rapport.

Obligations :

- Ne pas déposer de plainte de mauvaise foi.
- Ne pas faire de fausse déclaration.
- Collaborer avec les personnes chargées d'étudier la situation de harcèlement, en conformité avec la présente politique

11.7 Personne à qui des faits sont reprochés ou contre qui une plainte a été déposée

Droits :

- Être informée des faits reprochés (niveau I) si la personne qui se croit victime y consent.
- Être informée de la politique et de la procédure prévue.
- Être informée du dépôt de la plainte (niveau II), de ses droits en vertu de la politique ainsi que de la procédure prévue.
- Recevoir par écrit une copie de la plainte (niveau II).
- Être informée, par écrit, de l'issue de l'enquête et du droit de faire valoir ses prétentions.
- Recevoir une copie finale du rapport.

Obligation :

- Collaborer avec les personnes chargées d'étudier la situation de harcèlement, en conformité avec la présente politique.

11.8 Témoin

Droits :

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

Obligation :

- Collaborer avec les personnes chargées d'étudier la situation de harcèlement, en conformité avec la présente politique.

12. Les éléments suivants se retrouvent en annexe :

Annexe I	Déclaration contre le harcèlement psychologique en milieu de travail
Annexe II	Définitions
Annexe III	Formulaire de plainte
Annexe IV	Rôle et fonctions de la personne-ressource
Annexe V	Rôle et fonctions du médiateur
Annexe VI	Rôle et fonctions du comité d'enquête et processus d'enquête
Annexe VII	Rôle et fonctions du comité sur le harcèlement psychologique
Annexe VIII	Mesures de réparation et mesures correctives
Annexe IX	Recours possibles
Annexe X	Dossier et délai de conservation
Annexe XI	Déclaration de non-conflit d'intérêts
Annexe XII	Schéma du processus – Niveau I et Niveau II

13. Programme de prévention

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

ANNEXE I

DÉCLARATION CONTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE EN MILIEU DE TRAVAIL

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

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

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

OBJECTIFS DE LA DÉCLARATION

La présente déclaration vise à :

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

PRINCIPES

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

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

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

LA LUTTE POUR CONTRER LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

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

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

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

Pour le Syndicat des enseignants

Pour le Syndicat du personnel de soutien

Pour le Syndicat du personnel professionnel

Pour l'Association du personnel d'encadrement

Pour la direction générale du Cégep de Sherbrooke

Pour la direction du Service des ressources humaines

ANNEXE II

DÉFINITIONS

Harcèlement psychologique au travail

« 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 psychologique si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur le salarié. »¹

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

- « **Mobbing** » ou tyrannie de groupe renvoie à la réalité d'une persécution collective pratiquée sur une ou des victimes, à la désignation de bouc émissaire.
- « **Le harcèlement discriminatoire** est une forme de harcèlement psychologique au travail et se caractérise par une conduite se manifestant entre autres par des paroles, des attitudes ou des comportements répétés, à caractère vexatoire ou méprisant, à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de l'un des motifs énumérés à l'article 10² de la Charte des droits de la personne. » (CSN 2003 : 6)
- **L'abus de pouvoir ou d'autorité** se produit lorsqu'une personne utilise l'autorité ou le pouvoir lié à son poste ou à sa fonction pour compromettre l'emploi d'une personne ou d'un groupe de personnes et qui a comme effet de nuire à son rendement au travail ou à ses conditions d'exercice au travail de façon plus large. Il peut aussi se traduire par un acharnement à pointer les faiblesses ou les lacunes aux seules fins d'humilier ou de diminuer une personne subalterne.

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

² Les motifs de la Charte des droits et libertés font référence à la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap.

Veillez indiquer tout autre commentaire que vous aimeriez faire :

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

Nom : _____ Téléphone : _____

Information que cette personne pourrait donner sur le ou les événements :

Nom : _____ Téléphone : _____

Information que cette personne pourrait donner sur le ou les événements :

Nom : _____ Téléphone : _____

Information que cette personne pourrait donner sur le ou les événements :

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

Oui, précisez
Non

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

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

Que souhaitez-vous pour régler cette situation?

Je veux signaler le problème et tenter de le régler moi-même. J'accepte que l'on communique avec moi. oui _____ non _____

J'aimerais entreprendre une démarche de médiation

Je veux porter plainte auprès du Cégep de Sherbrooke et qu'il y ait enquête

J'autorise _____

(nom de la ou des personne(s) contactée(s))

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

Autre : **Précisez :**

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

Je suis conscient qu'une fausse déclaration pourrait entraîner des recours contre moi par la ou les personnes mises en cause et par le Cégep de Sherbrooke.

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

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

Signature : _____ Date : _____

Acheminez ce formulaire sous pli confidentiel à l'attention du représentant du comité sur le harcèlement psychologique au travail.

Liste^{1,2,3} indicative de termes pour faciliter la rédaction de la plainte

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

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

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

¹ Travail Québec, Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et de soutien aux victimes, 2002.

² Commission des normes du travail, Guide de sensibilisation à l'intention des employeurs et des salariés, 2003.

³ CSN, Politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail, 2004.

ANNEXE IV RÔLE ET FONCTIONS DES PERSONNES-RESSOURCES

Les personnes-ressources sont au nombre de quatre. Le comité sur le harcèlement souhaite et favorise une représentativité de chacune des instances du Cégep.

Mandat

Accueillir, écouter et aider la personne qui croit subir du harcèlement et l'informer de ses droits et des différents recours possibles.

Durée du mandat

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

Fonctions

- Assurer la confidentialité des démarches.
- Signer le formulaire de non-conflit d'intérêts.
- Effectuer les démarches immédiates selon la situation.
- Explorer avec la personne plaignante les pistes de solutions selon les recours possibles (annexe IX) pour mettre un terme à la situation.
- À la demande de la personne plaignante, requérir les services d'un médiateur auprès de la direction du Service des ressources humaines.
- Assurer le suivi de la démarche auprès de la personne plaignante.
- Assurer le soutien à la rédaction et à l'acheminement de la plainte au représentant du comité sur le harcèlement psychologique.
- Accompagner la personne plaignante dans le processus d'enquête.
- Tenir à jour un dossier confidentiel sur chacune des consultations.
- Déposer annuellement un rapport au comité sur le harcèlement psychologique incluant ses recommandations :
 - nombre de personnes qui ont consulté
 - sexe, âge, statut des personnes concernées par la plainte
 - nature de la plainte
 - objet de la consultation : information, référence
 - type de processus choisi ainsi que le résultat
 - nombre de rencontres effectuées par la personne-ressource
 - provenance : n° de pavillon, classe d'emploi.
- Participer à des rencontres de personnes-ressources.
- Participer à l'évaluation de la Politique pour contrer le harcèlement psychologique en milieu de travail.
- Participer à des formations portant sur le harcèlement psychologique..

PROFIL DE LA PERSONNE-RESSOURCE

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

- intérêt pour la problématique du harcèlement psychologique;
- crédibilité et habiletés de relations interpersonnelles reconnues;
- engagement dans l'organisation;
- capacité d'accueil et d'empathie envers les personnes qui consultent;
- capacité d'écoute;
- capacité de juger les situations avec calme, objectivité et impartialité;
- capacité à mener les dossiers dont elle est responsable, et ce, dans le respect des personnes avec qui elle chemine;
- grande discrétion afin d'assurer le respect de la confidentialité : ne pas émettre de commentaires pouvant permettre d'établir des liens avec des situations précises;
- capacité d'analyse et de synthèse dans le soutien à la rédaction d'une plainte et la rédaction du rapport;
- capacité de travailler en équipe.

ANNEXE V RÔLE ET FONCTIONS DU MÉDIATEUR

Objectif de la médiation

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

Mandat

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

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

Le processus de médiation se déclenche au moment où le représentant du comité sur le harcèlement contacte le médiateur.

Rôle et fonctions

- Le médiateur est un tiers neutre et impartial.
- Le médiateur n'est pas un arbitre, il ne prend aucune décision à la place des parties.
- Il doit expliquer clairement en quoi consiste la médiation et quelles sont les règles de fonctionnement et les différentes étapes de la médiation.
- Assurer la confidentialité des démarches.

Le déroulement de la médiation

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

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

ANNEXE VI

RÔLE ET FONCTIONS DU COMITÉ D'ENQUÊTE ET PROCESSUS D'ENQUÊTE

Le processus d'enquête est un processus auquel la personne plaignante peut avoir recours en formulant une demande écrite transmise à l'attention de la personne qui représente le comité sur le harcèlement psychologique.

Composition du comité d'enquête

- Deux enquêteurs provenant de l'extérieur dont un responsable de la coordination du comité.
- Un représentant provenant de la catégorie de personnel de la personne plaignante excluant les membres des exécutifs des instances. Ce représentant n'a pas droit de vote. Son rôle consiste à fournir de l'information contextuelle pertinente à la situation.

Mandat

Procéder à l'enquête à la suite du dépôt d'une plainte écrite au comité sur le harcèlement psychologique.

- Le représentant du comité de harcèlement psychologique transmet la plainte reçue au coordonnateur du comité d'enquête dans les délais prévus à la politique.
- La durée du mandat des membres du comité est d'un an.
- Le responsable du comité d'enquête avise par écrit les personnes mises en cause de la tenue d'une enquête.
- Une copie de la version des faits est acheminée aux personnes mises en cause.
- Assurer la confidentialité des informations et des démarches
- Déroulement de l'enquête
 - Le coordonnateur du comité d'enquête s'assure de l'équité du processus. À ce titre, il lui revient notamment de :
 - a) convoquer le comité d'enquête dans les meilleurs délais;
 - b) transmettre les avis de convocation aux personnes mises en cause et aux témoins nommés par la victime;
 - c) signer la déclaration de non-conflit d'intérêts;
 - d) permettre que les personnes mises en cause puissent se faire accompagner par une personne de leur choix;
 - e) assurer l'ordre de présentation des personnes convoquées et entendre séparément les personnes mises en cause et les témoins;
 - f) voir à ce que l'enquête se déroule à huis clos;
 - g) voir à ce que le rapport d'enquête soit transmis au directeur du Service des ressources humaines dans les délais prévus.
 - Dans le cours de son enquête, le coordonnateur du comité d'enquête peut s'adresser à toute personne pouvant offrir de l'information complémentaire ou poser toute autre action pertinente dans le cadre de son rôle et ses responsabilités, jugée utile à la poursuite de l'enquête;
 - Les deux enquêteurs sont désignés pour interroger les personnes concernées par la plainte. Il est de leur responsabilité de recueillir tous les faits nécessaires à l'établissement de la preuve. Il est de leur devoir de demander toute explication nécessaire pendant la séance d'enquête.

- La décision finale du comité d'enquête doit être prise sur la base d'un consensus.
- Le coordonnateur du comité d'enquête a pour fonction de rédiger un rapport qui sera soumis et signé par lui-même et l'autre enquêteur. Le rapport doit être objectif, clair, net et concis. Il doit exposer :
 - Les faits retenus : la version des deux parties et des témoins.
 - Les preuves recueillies.
 - La démarche effectuée.
- Le rapport doit présenter :
 - Les éléments de reproche (s'il y a lieu).
 - Les éléments de preuve qui s'y rattachent.
 - Les éléments organisationnels s'il y a lieu.
- Le rapport doit émettre un jugement quant à :
 - L'objet de l'enquête, c'est-à-dire la plainte ou la situation ayant justifié l'enquête, fondée ou non fondée.
 - La valeur probante de la preuve.
- L'enquête et le rapport doivent permettre de dégager :
 - Les problèmes identifiés.
 - Les responsables (s'il y a lieu) et leur degré de responsabilité.
 - Les dommages et conséquences identifiés ou pressentis.

PROFIL DE L'ENQUÊTEUR

Qualités personnelles

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

Connaissances

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

Compétences et capacités

Capacité d'agir avec diligence
Recueillir des renseignements
Cerner les questions et faits importants
Avoir de l'expérience d'enquête ou être formé dans le domaine

ANNEXE VII

RÔLE ET FONCTIONS DU COMITÉ SUR LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Composition

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

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

Mandat

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

Durée du mandat

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

Rôles et fonctions du comité

- S'assurer de la mise en place du comité et du recrutement des personnes-ressources, des médiateurs et des enquêteurs.
- Préparer un plan d'action annuel et le déposer au comité de la Qualité de vie au travail (QVT).
- En collaboration avec le comité de santé mentale, élaborer et mettre en œuvre le programme d'information et de prévention pour contrer le harcèlement psychologique au travail.
- Soutenir le comité de santé mentale dans la prévention du harcèlement et dans l'information concernant la politique pour contrer le harcèlement.
- Recevoir annuellement le rapport d'activité et le rapport statistique des personnes-ressources et soumettre ce rapport à la direction du Service des ressources humaines.
- S'assurer de la confidentialité du traitement des informations.
- Produire annuellement un rapport aux différentes instances. Ce rapport doit être rédigé dans le respect de la confidentialité.
- Assurer la coordination et le soutien aux personnes-ressources.
- Informer la direction générale du suivi de l'application de la politique.
- Réviser annuellement la politique.
- Tenir annuellement un minimum de quatre rencontres.

- Recommander un budget de fonctionnement annuel.
- Voir à la conformité des informations diffusées concernant la Politique pour contrer le harcèlement psychologique en milieu de travail.

Rôle et fonctions du représentant du comité

Le directeur du Service des ressources humaines est le représentant du comité sur le harcèlement psychologique.

- Recevoir les plaintes en lien avec le harcèlement psychologique et déclencher le processus de résolution de la situation.
- Assurer le suivi du processus de résolution de niveau II.
- Organiser la formation des personnes-ressources.

ANNEXE VIII

MESURES DE RÉPARATION ET MESURES CORRECTIVES

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

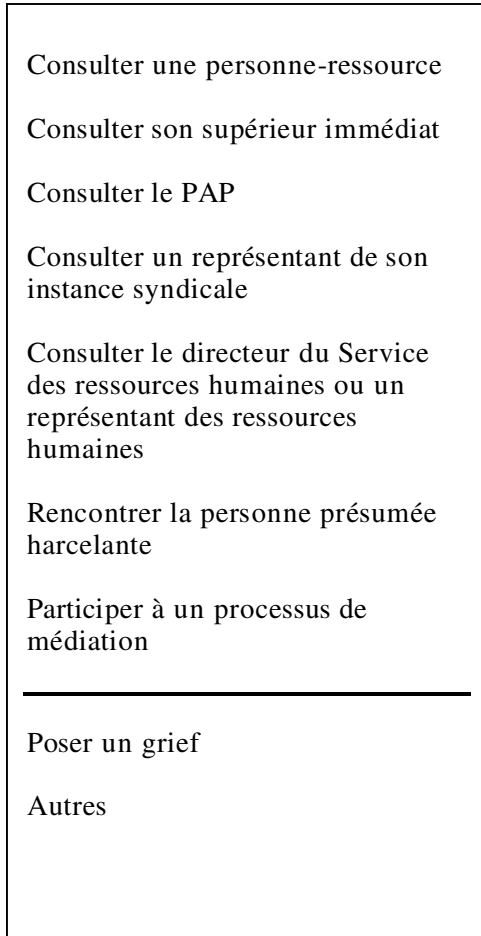
- soutien psychologique via le programme d'aide au personnel;
- modification de l'horaire de travail avec l'accord de la personne harcelée;
- déplacement ou nouvelle affectation avec l'accord de la personne harcelée;
- promotion ou obtention du poste précédemment refusé;
- remboursement du salaire perdu,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

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

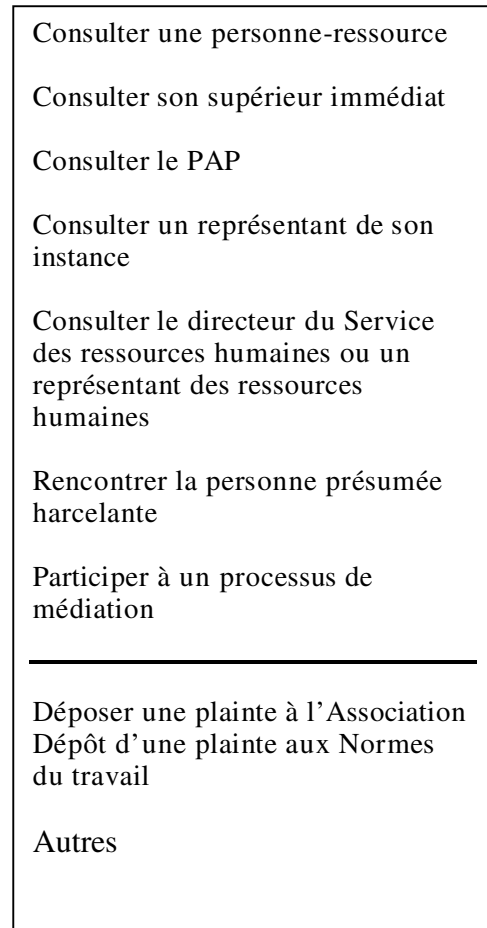
- ne pas être en présence de la victime dans des activités organisées dans le cadre du travail dans le respect de la personne harcelée;
- réprimande verbale ou écrite;
- excuses aux personnes concernées;
- suspension temporaire avec ou sans traitement;
- rétrogradation;
- déplacement dans un autre poste;
- congédiement.

ANNEXE IX RECOURS POSSIBLES

Le personnel syndiqué peut :



Le personnel non syndiqué peut :



Recours externes possibles

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

ANNEXE X DOSSIER ET DÉLAI DE CONSERVATION

Tous les documents reliés à l'application de la présente politique doivent être conservés en conformité avec les différentes conventions collectives ou les décrets en vigueur en matière de mesures disciplinaires ou administratives et selon la Loi sur les archives du Québec¹.

Aucun document n'est déposé au dossier personnel de la personne plaignante sans son consentement à moins qu'elle soit reconnue coupable d'une plainte de mauvaise foi.

¹ Pour plus de renseignements, on peut consulter les différents sites concernant les conventions collectives et la loi sur les archives du Québec.

ANNEXE XI

Déclaration de non-conflit d'intérêts

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : bureau : _____ domicile : _____

Toute personne membre du comité d'enquête ou qui agit comme médiateur ou agit comme personne-ressource doit :

- éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt¹ personnel, incluant celui de l'un de ses proches et celui du Cégep;
- respecter l'obligation du devoir de réserve²;
- éviter les situations de complaisance par exemple envers les personnes impliquées dans le dossier;
- et, à cet effet, doit signer le formulaire de non-conflit d'intérêts.

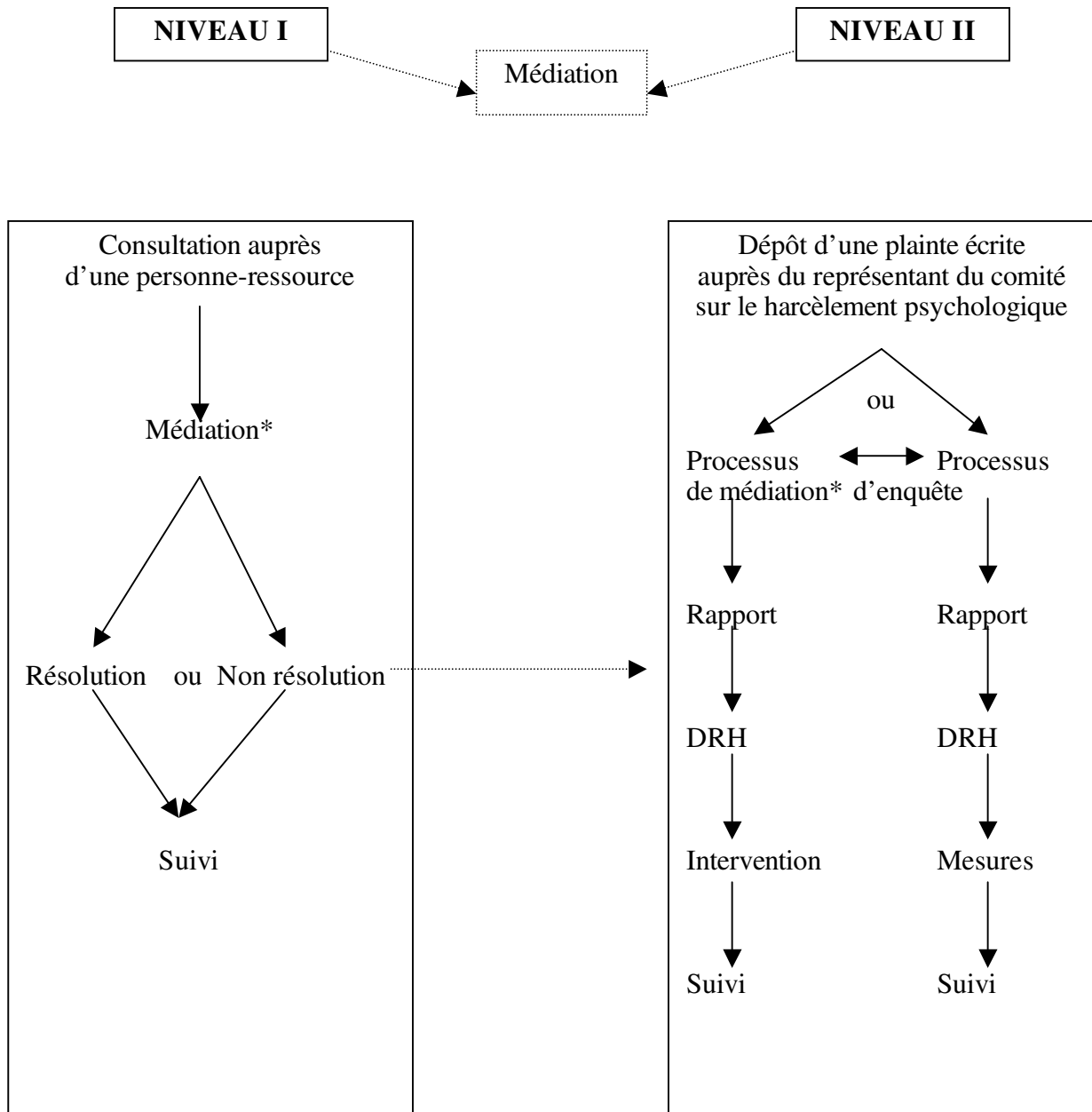
En foi de quoi, je déclare par la présente ne pas être en conflit d'intérêts dans la présente situation.

Signature : _____ Date : _____

¹ Un lien d'intérêts signifie tirer un avantage d'une situation soit par un lien de parenté, un lien d'amitié ou un lien d'affaires.

² Le devoir de réserve signifie s'abstenir d'exprimer ou de manifester son opinion en lien avec les responsabilités dévolues à son rôle.

ANNEXE XII
SCHÉMA DU PROCESSUS¹⁰



¹⁰ Toute personne peut prendre de l'information concernant une situation vécue auprès de son supérieur immédiat ou des personnes-ressources, du Programme d'aide au personnel, du Service des ressources humaines et des instances syndicales ou Association du personnel d'encadrement.

* La médiation est toujours facultative.