



20

QUESTIONS
ET RÉPONSES

*Politique visant
à promouvoir la civilité
et prévenir le harcèlement
en milieu de travail*

Centre
de services scolaire
Marguerite-Bourgeoys

Québec 

UNE POLITIQUE POUR ASSURER UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN

Le Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSSMB) promeut un environnement de travail harmonieux, exempt de harcèlement, où chacun a droit au respect, à la dignité, à l'épanouissement et à la protection de son intégrité physique et psychologique. C'est dans ce contexte qu'il a révisé la *Politique visant à promouvoir la civilité et prévenir le harcèlement en milieu de travail*.

GÉNÉRALITÉS

1 QU'EST-CE QUE LA CIVILITÉ ?

La civilité au travail comprend les bonnes manières, le savoir-être et les bons comportements, notamment le respect, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le savoir-vivre. Bref, toutes ces petites choses qui font que la vie est agréable.

2 QU'EST-CE QUE LE HARCÈLEMENT ?

La Loi sur les normes du travail (LNT) définit comme suit le harcèlement :

« 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. (...) » (article 81.18 LNT).

3 EST-CE QUE CETTE POLITIQUE ME CONCERNE ?

Il y a de bonnes chances que ce soit le cas. La *Politique* doit être respectée par les employées et les employés, les membres des conseils d'établissement et les tiers qui collaborent avec le CSSMB (parents, stagiaires, bénévoles, fournisseurs de services, etc.).

4 QUAND DOIT-ON RESPECTER LA POLITIQUE ?

Vous devez la respecter en tout temps, même avant ou après les heures normales de travail. Par exemple, la *Politique* s'applique si, lors d'un souper d'équipe, une personne tient des propos irrespectueux et dénigrants concernant le travail d'une ou un collègue.

5 OÙ DOIT-ON RESPECTER LA POLITIQUE ?

En fait, la *Politique* s'applique partout. Au travail, cela va de soi, mais également à l'extérieur des établissements et des bureaux administratifs. Notez qu'elle concerne aussi les communications électroniques. Un propos dénigrant écrit sur Facebook en soirée peut donc relever de cette politique.

6 QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES DU HARCÈLEMENT ?

La définition du harcèlement n'est pas simple. La Loi sur les normes du travail (LNT), nous aide cependant à en définir les paramètres :

A- Conduite vexatoire

Une conduite humiliante, offensante ou abusive. Elle doit dépasser ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

B- Caractère répétitif ou gravité :

Considéré isolément, une parole, un geste ou un comportement peut sembler anodin. C'est l'accumulation ou l'ensemble des conduites qui peut traduire le harcèlement.

C- Paroles, gestes ou comportements hostiles ou non désirés

S'ils sont à caractère sexuel, ils pourraient être reconnus comme du harcèlement, même si le plaignant ou la plaignante n'a pas exprimé clairement son refus.

D- Atteinte à la dignité ou à l'intégrité

La personne peut se sentir diminuée, dévalorisée ou dénigrée, sur le plan personnel ou professionnel.

E- Milieu de travail néfaste

La personne peut se sentir isolée ou ressentir que son travail ne lui permet plus de se réaliser.

7 QUELLES SITUATIONS NE SONT PAS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE CONSIDÉRÉES COMME DU HARCÈLEMENT ?

Un litige ou un épisode désagréable ne constitue pas nécessairement du harcèlement. À titre d'exemples, les situations suivantes n'en constituent généralement pas :

- Un conflit de travail avec une ou un collègue ou avec une supérieure ou un supérieur.
- L'exercice légitime du droit de gérance par l'employeur.
- Le stress ressenti parce que la ou le gestionnaire demande la réalisation d'un certain nombre de tâches.
- Un comportement mal interprété ou amplifié.

LA CIVILITÉ

8 QUELLE EST MA RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE CIVILITÉ AU TRAVAIL ?

Vous devez faire preuve de civilité dans vos relations avec l'ensemble des membres du personnel (ce qui comprend vos collègues et supérieurs), les élèves, les parents ainsi que tous les autres intervenantes et intervenants du CSSMB. Cela dit, on s'entend tous pour dire qu'il est bien plus agréable d'entretenir des liens empreints de civilité et de gentillesse.

9 QUE FAIRE SI UNE PERSONNE ME MANQUE DE CIVILITÉ ?

Si vous jugez qu'une personne ne fait pas preuve de civilité envers vous, le Service des ressources humaines vous propose une démarche en quatre étapes :

- 1- Communiquez rapidement avec la personne pour discuter de son comportement indésirable ; expliquez-lui l'impact qu'il a sur vous et demandez-lui d'y mettre un terme. Vous pouvez demander l'appui de votre supérieure ou de votre supérieur. Une chose est certaine, une bonne discussion à cœur ouvert fait parfois des miracles.

Quelques exemples d'intervention :

- « Ce que tu m'as dit hier m'a blessé, je te demande de ne plus t'adresser à moi de cette manière. »
- « Lorsque tu as un commentaire à me faire, j'aimerais que tu m'en fasses part en privé et non pas devant tout le monde. »
- « Je sais que tu es fâché, mais j'aimerais que tu évites de sacrer ici. »
- « Je te prie de baisser le ton lorsque tu t'adresses à moi. »

- 2- Si le comportement persiste, tentez de communiquer avec la personne une seconde fois.
- 3- Si les choses ne changent toujours pas, informez sa supérieure ou son supérieur immédiat. Celle-ci ou celui-ci devra intervenir auprès de la personne.
- 4- Si les interventions précédentes ne portent pas fruit, la ou le gestionnaire pourra communiquer avec le secteur des relations du travail pour être accompagné dans la résolution du conflit.

HARCÈLEMENT

10 QUE FAIRE SI JE CROIS FAIRE L'OBJET DE HARCÈLEMENT ?

Si vous croyez être victime de harcèlement, vous êtes invité à suivre la démarche présentée à la question 9.

11 QUE FAIRE SI LA SITUATION NE S'AMÉLIORE PAS SUFFISAMMENT APRÈS DISCUSSION ET DÉMARCHE DE RÉOLUTION DE PROBLÈME ?

Vous pouvez remplir le *Formulaire de plainte de harcèlement*. Le document, sous forme électronique, se trouve sur CLIC.

12 DE COMBIEN DE TEMPS EST-CE QUE JE DISPOSE POUR FORMULER UNE PLAINTÉ ?

Vous avez deux ans depuis la dernière manifestation pour formuler une plainte. Il est cependant recommandé de le faire le plus tôt possible afin que le CSSMB puisse intervenir rapidement.

13 EN QUOI CONSISTE UNE ENQUÊTE SUR UNE PLAINTÉ DE HARCÈLEMENT ?

Il s'agit essentiellement d'une collecte d'éléments de preuve et de témoignages. À cette étape, il est possible que l'enquête soit suspendue afin de tenter un processus de médiation.

14 COMMENT MA PLAINTÉ SERA-T-ELLE TRAITÉE ?

La ou le responsable du traitement des plaintes analysera sa recevabilité. En parallèle, elle ou il :

- Discutera avec vous du contenu de la plainte. Vous pourrez alors vous faire accompagner par votre représentant syndical, si vous le désirez.
- Si nécessaire, elle ou il informera la personne mise en cause et lui fera part des allégations et lui expliquera les démarches qui seront entreprises. Notez que dans certains cas, votre identité pourrait être dévoilée. Dans un tel cas, il va de soi que la personne qui traite le dossier agira avec beaucoup de doigté.
- Si nécessaire, elle ou il informera votre direction et celle de la personne mise en cause.

15 QUAND SERAI-JE INFORMÉ DE LA RECEVABILITÉ OU DE L'IRRECEVABILITÉ DE MA PLAINTÉ ?

Dès que la ou le responsable du traitement des plaintes aura terminé son analyse.

SUIVIS DE LA PLAINTÉ

16 SI MA PLAINTÉ EST JUGÉE IRRECEVABLE, QUE SE PASSERA-T-IL ?

Le ou la responsable du traitement des plaintes en informera les différentes parties : vous, la personne mise en cause et vos supérieurs hiérarchiques. Par la suite, elle ou il poursuivra le travail en collaboration avec les gestionnaires, car un comportement ne correspondant pas à la définition de harcèlement pourrait tout de même être jugé inadéquat et justifier une intervention.

17 SI MA PLAINTÉ EST JUGÉE RECEVABLE, QUELLES SERONT LES SUITES ?

Le ou la responsable du traitement des plaintes informera les différentes parties (vous, la personne mise en cause et vos supérieurs hiérarchiques) des prochaines étapes qui pourraient être la médiation, une enquête formelle et toute autre action permettant de régler le problème.

18 SI MA PLAINTÉ EST JUGÉE RECEVABLE, EST-CE QUE JE CONTINUERAI À TRAVAILLER AVEC LA PERSONNE QUI FAIT L'OBJET DE LA PLAINTÉ ?

Cela dépendra des circonstances. Il est possible que vous ou la personne mise en cause soyez déplacé vers un autre lieu de travail. D'autres mesures préventives pourraient également être prises.

19 QUE SE PASSERA-T-IL LORSQUE L'ENQUÊTE SERA TERMINÉE ?

Le ou la responsable du traitement des plaintes transmettra ses conclusions et recommandations à la direction du Service des ressources humaines, à vous, à la personne mise en cause et à vos supérieurs hiérarchiques.

Selon les conclusions de l'enquête, la direction du Service des ressources humaines pourrait prendre des mesures pour régler la situation et rétablir un climat de travail sain.

20 SI MA PLAINTÉ EST RETENUE, EST-CE QUE LA PERSONNE MISE EN CAUSE SERA CONGÉDIÉE PAR LE CSSMB ?

Non, pas automatiquement. Selon les circonstances, le CSSMB prendra les mesures nécessaires afin que les gestes reprochés ne se reproduisent plus.

CONCLUSION

Le CSSMB compte 11 500 employés; si on ajoute les 72 000 élèves, leurs parents, les élus et les élus, les bénévoles et des partenaires, ce sont plus de 200 000 personnes qui sont en interaction. La plupart du temps, les gens font des compromis et les choses se passent bien. Il arrive également que la situation soit complexe et qu'elle nécessite une intervention plus formelle, d'où cette politique dont l'objectif est d'assurer le bien-être au travail de tous. Sans exclure les sanctions, l'approche privilégiée est la résolution de conflit en favorisant le dialogue en vue d'une compréhension mutuelle.

POUR EN SAVOIR PLUS...

- Consulter la version complète de la *Politique visant à promouvoir la civilité et prévenir le harcèlement en milieu de travail* disponible sur le site internet du CSSMB.
- Visionner la capsule ENA sur la *Politique*.
- Prendre connaissance de la Loi sur les normes du travail.
- Contacter le programme d'aide aux employés: 1 800 361-2433 et **travailsantevie.com**.
- Discuter avec son supérieur immédiat.

csmb.qc.ca

