



Auberge du cœur Le Baluchon

POLITIQUE VISANT À CONTRER TOUTE FORME DE HARCÈLEMENT

Procédure	Date
Adoption de la politique par le conseil d'administration	14 mars 2018
Entrée en vigueur	14 mars 2018

1. Introduction

L'Auberge du cœur Le Baluchon (Maison Le Baluchon) reconnaît l'importance de ses ressources humaines (bénévoles et rémunérées) et de leur important apport dans la réalisation de sa mission et de ses objectifs. L'Auberge du cœur Le Baluchon veut promouvoir un milieu sain et sécuritaire où les personnes (jeunes, parents, partenaires, travailleurs, stagiaires, bénévoles, etc.) sont traitées avec respect et dignité.

Chaque personne visée par cette politique adhère à la Déclaration d'engagement pour contrer toute forme de harcèlement (voir annexe 2) ce qui signifie que collectivement nous ne tolérons aucune forme de harcèlement dans notre milieu et que nous prenons les moyens pour prévenir toute forme de harcèlement et l'enrayer, le cas échéant.

Chaque personne visée (le personnel, les stagiaires et les bénévoles) par cette politique adopte envers les autres (jeunes, parents, partenaires, collègues, stagiaires, bénévoles, etc.) un comportement marqué par la politesse, le respect et la modération. Le respect comporte donc un caractère de droit et d'obligation.

2. Objectifs

- Promouvoir un milieu qui assure l'intégrité physique et psychologique des personnes ;
- Prévenir toute forme de harcèlement ;
- Informer le personnel, les stagiaires et les bénévoles du phénomène du harcèlement et les sensibiliser aux effets néfastes ;
- Prendre les moyens raisonnables pour faire cesser toute forme de harcèlement ;
- Accompagner et soutenir les personnes concernées par une telle situation ;
- Procéder avec diligence au règlement des plaintes.

3. Principes

- Toute personne a droit à la protection de sa dignité et de son intégrité psychologique et physique ;
- Toute personne qui croit subir du harcèlement doit pouvoir entreprendre une démarche sans aucun préjudice et sans qu'elle fasse l'objet de représailles ;
- Toute allégation de harcèlement doit être prise au sérieux et être traitée avec confidentialité, diligence, impartialité et équité ;
- Toute situation de harcèlement peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires.

4. Définitions

4.1 Harcèlement moral

Conduite vexatoire qui se manifeste 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 qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste.

4.2 Harcèlement sexuel

Conduite à connotation sexuelle qui se manifeste par des paroles, des gestes ou des actes non désirés qui portent atteinte à l'intégrité psychologique ou physique de la personne qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste.

4.3 Critères

Bien qu'une seule conduite grave puisse constituer une forme de harcèlement si elle porte atteinte ou produit un effet nocif continu sur la personne, pour invoquer subir du harcèlement les cinq (5) critères suivants devront être démontrés :

1. Conduite vexatoire
2. Caractère répétitif
3. Paroles, gestes, actes ou comportements hostiles ou non désirés
4. Atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique
5. Milieu néfaste pour la personne qui vit la situation

5. Les manifestations de harcèlement

Le harcèlement peut se présenter de différentes manières (liste non exhaustive) dont :

- o L'**abus de pouvoir** ou **d'autorité** se produit lorsqu'une personne utilise l'autorité ou le pouvoir lié à son poste pour compromettre l'emploi d'une personne et qui a pour effet de nuire à son rendement.
- o La **tyrannie de groupe** ou le **mobbing** qui fait référence à la réalité d'une persécution collective pratiquée sur une ou des victimes à la désignation de bouc émissaire.
- o Le **harcèlement discriminatoire** (exemples : la race, la religion, l'âge, le sexe, les convictions politiques, la langue, etc.) 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 en raison de l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne.
- o Les **promesses de récompenses** implicites ou explicites faites dans le but d'obtenir un accord quant à une demande à caractère sexuel.
- o Les **questions intimes intrusives** à caractère sexuel ou personnel.
- o Les **commentaires inappropriés d'ordre sexuel**, des remarques sur le corps de la personne ou sur son apparence, des plaisanteries qui dénigrent l'identité sexuelle ou l'orientation sexuelle.

6. Le harcèlement n'est pas

- a) L'exercice du droit de gérance : gestion courante de la discipline, du rendement au travail, de l'absentéisme, de l'attribution des tâches et de l'imposition de mesures disciplinaires.
- b) Les conflits de travail : s'ils font l'objet d'une saine gestion, les conflits peuvent amener à la clarification des responsabilités et l'évolution des relations au sein du personnel.
- c) Les contraintes de travail difficile : les changements organisationnels notamment en raison des disponibilités financières peuvent affecter le personnel.
- d) Le stress lié au travail : le stress est normal dans une organisation telle l'Auberge du cœur Le Baluchon.

- e) Les rapports sociaux difficiles : les conflits sont une manifestation normale des rapports humains et sociaux. C'est l'objet du conflit qui permet de distinguer une situation conflictuelle d'une situation de harcèlement.
- f) Autres à titre d'exemple : interagir de manière saine et respectueuse ; exprimer une différence d'opinions ; faire une rétroaction, donner des conseils constructifs ; émettre des commentaires objectifs ; faire un compliment, faire une plaisanterie acceptée de part et d'autre avec humour et bonne humeur, se voir attribuer une tâche imprévue.

7. Traitement et délais

7.1 Niveaux de traitement des plaintes

1. **Procédure informelle** : A) La personne qui croit subir du harcèlement doit rencontrer rapidement la direction afin de mieux cerner la situation, de déterminer s'il s'agit ou non d'une situation de harcèlement et de recevoir de l'information et du soutien en toute confidentialité. B) Ce niveau vise également à mettre fin au harcèlement et de rétablir la dignité et l'intégrité psychologique ou physique de la personne et de corriger, si nécessaire, l'environnement de travail.
2. **Procédure formelle** : permettre à la personne qui croit avoir été victime de harcèlement de déposer une plainte officielle, par écrit, à la direction (voir annexe 1).

7.2 Délais de traitement des plaintes

Une plainte doit être déposée à la direction dans les trente (30) jours suivants la dernière manifestation d'une conduite vexatoire. Le traitement de la plainte doit être amorcé dans les deux (2) jours ouvrables suivant la rencontre entre la personne et la direction. La période maximale pour le traitement de la plainte est de trente (30) jours ouvrables, mais ce délai exclut, la période de médiation, le cas échéant.

* Il est permis de procéder de manière officieuse en demandant à la direction de vous aider à communiquer avec l'autre personne sans l'obligation d'avoir recours aux procédures citées ci-haut. Cette approche peut permettre de régler rapidement une situation.

8. Mesures disciplinaires

Ce qui suit s'adresse à la personne mise en cause retrouvée responsable d'une forme de harcèlement et vise à la dissuader ou à la sanctionner :

- o Réprimande verbale ou écrite (avertissement)
- o Excuses verbales ou écrites aux personnes concernées
- o Suspension temporaire sans traitement
- o Congédiement

9. Responsabilités, droits et obligations

9.1 Direction

9.1.2. Responsabilités

- o Assurer l'application de la présente politique et en faire la promotion

- Assurer la mise à jour de la présente politique
- Signer la déclaration (annexe 2) et en respecter l'esprit et la lettre
- Informer le personnel, les stagiaires et les bénévoles du contenu de la présente politique
- Assurer l'adhésion du personnel, des stagiaires et des bénévoles à la présente politique
- Détecter les facteurs de risque
- Recevoir les plaintes et entreprendre le processus de traitement
- Assurer la diligence et la confidentialité des plaintes
- Décourager toute forme de harcèlement
- Collaborer à prévenir toute forme de harcèlement
- Intervenir de manière informelle pour régler les situations à risque
- Faire appel à un tiers (personne-ressource externe), en respectant les disponibilités financières, si la situation l'exige ou si une situation n'est pas résolue à la suite des démarches entreprises
- Décider des mesures correctives qui seront prises à la suite d'un processus

9.2 Employés/Stagiaires/Bénévoles

9.2.1 Responsabilités

- Connaître et respecter les objectifs et les principes de la présente politique
- Signer la déclaration (annexe 2) et en respecter l'esprit et la lettre
- Se comporter de manière à ne pas exercer de harcèlement
- Décourager toute forme de harcèlement
- Répondre aux questions de la direction avec honnêteté et intégrité
- Signaler rapidement toute situation potentielle de harcèlement, lorsqu'il en est témoin, à la direction, et ce dans le but de faire cesser le harcèlement.

9.3 Personne qui croit avoir été victime de harcèlement

9.3.1 Droits

- Signaler une conduite ou une situation sans crainte de représailles en fournissant une plainte qui contient les faits détaillés, les dates pertinentes, le nom de la personne en cause, le nom des témoins, si tel est le cas
- Recevoir du soutien et de l'accompagnement tout au long du processus
- Être informé de l'issue du processus de traitement

9.3.2 Obligations

- Ne pas formuler une plainte de mauvaise foi ou faire une fausse déclaration
- S'engager à participer au déroulement du processus de traitement en fournissant toutes les informations requises et en répondant à toutes les questions avec honnêteté et intégrité.

* La personne qui croit être victime d'une forme de harcèlement doit démontrer, par prépondérance des probabilités (fardeau de la preuve), que chacun des 5 critères se retrouve dans ce qu'elle a vécu. Il est donc impératif de **distinguer les faits des perceptions**.

* Le non-respect de ces obligations a pour effet de suspendre le traitement de la plainte et de permettre à la direction d'intervenir pour dénouer l'impasse pour poursuivre ou mettre un terme au processus de traitement de la plainte.

* Toute demande d'intervention ne doit pas reposer sur de fausses allégations en raison des torts qui pourraient être causés aux personnes visées. Si tel est le cas, la situation pourrait entraîner des mesures disciplinaires.

9.4 Personne mise en cause

9.4.1 Droits

- Être informée des faits reprochés (processus informel) si la personne qui se croit victime y consent
- Être informée de la politique et de la procédure prévue
- Être informée du dépôt d'une plainte (processus formel), de ses droits ainsi que de la procédure prévue pour le traitement.
- Être informée de l'issue du processus de traitement

9.4.2 Obligation

- S'engager à participer au déroulement du processus de traitement en fournissant toutes les informations requises et en répondant à toutes les questions avec honnêteté et intégrité.

* Le non-respect de cette obligation a pour effet de suspendre le traitement de la plainte et de permettre à la direction d'intervenir pour dénouer l'impasse pour poursuivre ou mettre un terme au processus de traitement de la plainte.

10. Plainte non fondée

Si une personne formule ou dépose une plainte de bonne foi et que le bien-fondé de cette plainte ne permet pas de confirmer, par les éléments de preuves recueillis, cette plainte sera rejetée sans préjudice aux personnes concernées. Même si la plainte est non fondée, la direction assure un soutien aux personnes concernées.

11. Plainte de mauvaise foi ou fausse déclaration

S'il est établi, qu'à la suite d'un processus de traitement, qu'une plainte comporte un mensonge ou a été faite de mauvaise foi ou avec une intention de nuire, la personne plaignante est passible de mesures disciplinaires (référence article 8).

Effets (exemples) sur la personne d'un climat de travail détérioré

Colère ; Manque de confiance en soi ; Sentiment d'impuissance ; Sentiment de vulnérabilité ; Incapacité de se concentrer ; Insomnie ; Perte ou augmentation de l'appétit ; Panique ou anxiété, particulièrement avant de se rendre au travail.

Conséquences (exemples) sur la personne d'un climat de travail détérioré

Réputation entachée ; Baisse de motivation ; Accroissement de l'absentéisme ; Détresse psychologique ; Diminution de l'estime de soi ; Fragiliser ou rompre le lien de confiance ; Démission ; Congédiement.

Il est formellement interdit de :

Répandre des rumeurs malveillantes et de participer à les nourrir ; Faire des insinuations ou du commérage ; Critiquer constamment une personne ; Détruire ou entraver de manière consciente le travail d'une personne ; Retenir des renseignements ou donner volontairement de la mauvaise information ; Crier ou jurer ; Menacer ou agresser une

personne ; Manipuler ou influencer négativement ; Manquer de respect envers autrui ; Former (ou adhérer à) un sous-groupe qui vise à isoler une ou des personnes ; Retirer des responsabilités sans raison ; Faire des blagues susceptibles d'embarrasser ou d'insulter ; Faire des remarques désobligeantes ; Simuler une faute professionnelle ; Faire émerger un conflit ; Refuser de collaborer à la résolution des problématiques ; Agir en compétition malsaine ; Banaliser, ignorer ou taire une situation ; Discréditer une personne devant des jeunes, des parents, des bénévoles, des stagiaires, des collègues ; Déstabiliser une personne ; Faire des confidences personnelles ou professionnelles à un ou des jeunes.

Il est fortement recommandé de :

Les conditions gagnantes (liste d'exemples non exhaustive) pour prévenir les situations à risque favorisant un climat sain et harmonieux sont :

- Faire preuve d'introspection pour corriger plus facilement ce qui dans notre attitude nuit à la cohésion
- Agir de manière respectueuse
- Faire preuve de courtoisie et de politesse
- Écouter activement
- Communiquer de manière constructive et respectueuse
- Coopérer
- Faire preuve d'authenticité et d'intégrité
- Faire preuve d'honnêteté
- Faire preuve d'ouverture
- Faire preuve de sensibilité aux commentaires
- Faire preuve d'indulgence et de tolérance
- Faire preuve de reconnaissance
- Être attentif aux situations à risque et les déclarer rapidement à la direction
- Lorsque la direction formule des questions, il est impératif d'éviter de prétendre n'avoir rien remarqué, n'avoir rien vu ou n'avoir rien entendu
- Donner à chaque personne la possibilité de s'exprimer
- Accorder du crédit à chaque personne

Autres commentaires :

Annexer des documents à l'appui, le cas échéant

Qui a vu ou entendu ce qui s'est passé ?

Prénom et nom :

Prénom et nom :

Est-ce que la personne mise en cause par cette plainte a agi avec d'autres personnes ?

Si oui, préciser de qui il s'agit :

Prénom et nom :

Prénom et nom :

Identifier ce qui s'applique

J'ai signifié mon malaise à la personne mise en cause

J'ai signifié mon malaise à une ou des personnes

Si oui, de qui il s'agit :

Autre, préciser :

Déclaration

- Je déclare que les faits sont véridiques et que je les divulgue volontairement en toute connaissance de cause et sans contrainte d'aucune part.
- J'ai conscience qu'une plainte de mauvaise foi ou qu'une fausse déclaration est passible de mesures disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'au congédiement et pourrait même entraîner des recours contre moi par la ou les personnes mises en cause.
- Je reconnais avoir été avisé de ne pas discuter de la présente plainte avec la ou les personnes mises en cause.
- Je reconnais avoir été avisé que la ou les personnes mises en cause recevront une copie de la partie 1 de ma plainte.

Signature

Date

ANNEXE 2

Déclaration d'engagement pour contrer toute forme de harcèlement

Le personnel, les stagiaires et les bénévoles de l'Auberge du cœur Le Baluchon optent pour un milieu sain, exempt de toute forme de comportements portant atteinte à la santé, à la sécurité, à l'intégrité psychologique et physique 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.

Cette présente déclaration vise notamment à faire la promotion d'un milieu de travail sécuritaire et exempt de toute forme de harcèlement qu'elle soit individuelle, collective ou organisationnelle.

Objectifs de la présente déclaration

- Reconnaître que toute forme de harcèlement constitue un risque pour la santé et la sécurité des personnes et que des effets psychologiques, physiques, sociaux et organisationnels en résultent ;
- Briser le silence qui trop souvent entoure cette problématique et en identifier les diverses formes ;
- Cesser de justifier ou de banaliser toute forme de harcèlement commise envers les personnes ;
- Prendre collectivement nos responsabilités quant aux obligations pour favoriser et maintenir un milieu sain et harmonieux ;

Principes de la présente déclaration

Lorsqu'une personne croit subir une forme de harcèlement, elle doit :

- Pouvoir entreprendre une démarche ;
- Formuler une plainte sans qu'il n'y ait préjudice ou qu'elle fasse l'objet de représailles.

La lutte pour contrer toute forme de harcèlement nécessite l'engagement de tous. Par conséquent, le personnel, les stagiaires et les bénévoles de l'Auberge du cœur Le Baluchon s'engagent à ne tolérer aucune forme de harcèlement au sein de l'organisation.

Les signatures

Employé-e / Stagiaire / Bénévole

Direction

Date : _____

Sources

- Articles variés et études au sujet du harcèlement moral ou psychologique, du mobbing, du harcèlement sexuel, etc.
- CNESST
- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
- Cégep de Sherbrooke
- Code canadien du travail
- Code civil du Québec
- Commission canadienne des droits de la personne
- Commission des normes du travail
- Contrat de travail de la Table régionale des organismes communautaires et bénévoles de la Montérégie (TROCM)
- Consultation auprès de la coordination du Mouvement Action Chômage
- Consultation auprès de la direction de l'Antre-Temps
- Consultation auprès de la direction de la TROCM
- HR Council
- Me Rock Guertin, avocat en droit du travail
- Membres du conseil d'administration de l'Auberge du cœur Le Baluchon
- Politique de gestion des ressources humaines de l'Antre-Temps
- Politique de gestion des ressources humaines de la CDC des Maskoutains
- Politique de gestion des ressources humaines du Centre psychosocial Richelieu-Yamaska
- Politique de travail de La Clé sur la porte

Remerciements

Pour leur support, leurs précieuses suggestions et leur collaboration ayant permis d'élaborer cette présente politique, le conseil d'administration et la direction de l'Auberge du cœur Le Baluchon tiennent à remercier mesdames Sonia Langlois, Isabelle Lindsay et Johanne Nasstrom, ainsi que messieurs Yvan Boulay et Ghislain Lemonde.