

SOCIÉTÉ DU GRAND THÉÂTRE DE QUÉBEC

POLITIQUE VISANT À CONTRER LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Adoptée par le conseil d'administration :	15 décembre 2008
Mise à jour par le conseil d'administration :	16 mai 2012
	19 juin 2019

POLITIQUE VISANT À CONTRER LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

La Société du Grand Théâtre de Québec (GTQ) reconnaît que toute personne à son emploi a droit à un milieu de travail exempt d'incivilité, de discrimination et de toute forme de harcèlement.

Le GTQ favorise un milieu de travail qui incite au respect mutuel et s'engage à prévenir et faire cesser toute situation d'incivilité et de harcèlement psychologique ou sexuel.

En accord avec l'obligation de moyens prévue par la loi (CNT 81.18 et CNT 81.19) et la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*, la politique visant à contrer le harcèlement au travail du GTQ est modifiée pour inclure la notion civilité au travail et en élargir la portée.

Le principe d'une « obligation de civilité » unit les personnes en lien d'emploi, c'est-à-dire l'obligation de participer au maintien d'un climat et d'un milieu de travail harmonieux. Ce principe découle du devoir général de prudence et de diligence de tous envers son employeur.

Le GTQ s'attend à ce que tous respectent la présente politique ainsi que les dispositions législatives qui encadrent les droits et obligations relatifs à la civilité au travail, à la discrimination et au harcèlement, notamment la *Charte des droits et libertés de la personne*, le *Code civil du Québec*, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, la *Loi sur les normes du travail* ainsi que les ententes collectives entre le GTQ et les associations accréditées qui représentent les membres de son personnel.

2. OBJECTIFS

La présente politique a pour but d'établir clairement et sans équivoque que toute forme de harcèlement et d'incivilité est interdite et ne sera pas tolérée.

À cet effet, la politique vise notamment à :

- Procurer à l'ensemble du personnel un environnement et un climat de travail sain et sécuritaire;
- Maintenir un milieu de travail exempt d'incivilité et de harcèlement, sexuel ou autre, propre à protéger l'intégrité physique et psychologique du personnel, ainsi que la sauvegarde de leur dignité.
- Affirmer la responsabilité de tous quant au maintien de relations civiles et respectueuses propices à un environnement de travail sain.
- Contribuer à la sensibilisation et à l'information du personnel afin de prévenir le harcèlement.
- Fournir le support nécessaire aux victimes d'incivilité ou de harcèlement en établissant des mécanismes d'aide et de recours en ces matières.

3. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à l'ensemble du personnel du GTQ, à tous les niveaux hiérarchiques, et également aux relations que le personnel entretient avec les tiers, tels que fournisseurs, clients, usagers et visiteurs dans le cadre du travail, notamment dans les lieux et contextes suivants :

- les lieux de travail;
- les aires communes;
- tout autre endroit où ont lieu des activités reliées au travail (par exemple : conférences, réunions, formations, déplacements, activités sociales organisées par l'employeur);
- les communications par tout moyen, technologique (médias sociaux, textos, courriels, etc.) ou autre.

4. DÉFINITIONS

Le harcèlement se définit comme suit :

« 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. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

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

Cette définition inclut toute forme de harcèlement, qu'il soit psychologique, sexuel ou autre. Nul ne doit harceler une personne en raison de la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

a) Harcèlement sexuel

Conduite vexatoire caractérisée par des paroles, des gestes, des comportements ou des contacts physiques de nature sexuelle ou à connotation sexuelle qui ne sont pas désirés par la personne qui en est l'objet incluant sans y être limité :

- Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle, par exemple :
 - sollicitation insistante ;
 - regards, baisers ou attouchements ;
 - insultes sexistes, propos grossiers ;
 - propos, blagues, images à connotation sexuelle, transmis par tout moyen technologique ou autre.

Le harcèlement sexuel se traduit généralement par des actes répétés mais un seul acte grave qui engendre un effet nocif continu pour la victime peut être considéré comme du harcèlement sexuel.

b) Le *mobbing*

Le *mobbing* est une forme collective de violence. Un groupe de personnes (deux ou plus), quelque soit leur niveau hiérarchique, s'acharne sur une victime désignée. La victime subit des propos et des agissements hostiles, est mise à l'écart, est déconsidérée, est discréditée.

À la source du *mobbing*, il y a souvent un conflit. S'il est mal résolu, la tentation est forte de trouver un bouc émissaire. Le *mobbing* vise généralement à causer un dommage ou, éventuellement, de provoquer le départ de la personne (victime).

Le harcèlement ne doit pas être confondu, notamment, avec les situations suivantes :

a) L'incivilité

L'**incivilité** réfère à un ensemble de comportements qui, sans être du harcèlement psychologique, constituent des manquements aux règles de savoir-vivre en société et minent le climat de travail et créent des inconforts importants pour les autres. L'incivilité peut être verbale, physique, comportementale ou sexuelle.

La civilité organisationnelle correspond à l'ensemble de règles qu'on se donne afin de favoriser le mieux-vivre ensemble et promouvoir des relations empreintes de respect, collaboration et civilité et permettant aux individus de faire un retour critique sur leurs comportements.

Le **respect** est le fait d'accorder un égard à l'autre en vertu des règles usuelles de la vie sociale et de ne pas porter atteinte à ses droits fondamentaux.

La **collaboration** est l'action d'œuvrer collectivement à l'atteinte d'un but comme par la poursuite d'objectifs individuels ou d'équipe. La collaboration est une des conditions essentielles de la qualité de vie au travail et de la pérennité d'une organisation.

Sans nécessairement enclencher le processus de traitement de plaintes et d'enquêtes propres au harcèlement, l'incivilité doit être dénoncée à l'employeur et sera sanctionnée en fonction de chaque situation.

b) Exercice normal du droit de gestion

L'exercice par le GTQ ou par ses gestionnaires de leur droit de gestion ne constitue pas du harcèlement. La gestion courante de la discipline, du rendement au travail ou de l'absentéisme, la définition et l'attribution des tâches, l'organisation du travail et les changements organisationnels, le licenciement et le congédiement sont compris dans l'exercice légitime du droit de gestion. Ces actions ne constituent pas du harcèlement dans la mesure où l'employeur n'exerce pas ses droits de gestion de façon abusive ou discriminatoire.

c) Rapports sociaux difficiles et conflits de personnalités

Les milieux de travail ne diffèrent pas des autres milieux de vie et des conflits de personnalités peuvent y survenir. Un conflit de personnalités ne constitue pas en soi du harcèlement. Une saine gestion des conflits au travail, dus notamment à un manque de civilité, au stress et à des insatisfactions, peut améliorer les relations au sein du personnel.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

OBLIGATIONS DU GTQ

Le GTQ s'engage à fournir à son personnel un milieu de travail sain et exempt d'incivilité et de harcèlement. Évidemment, le GTQ ne peut garantir qu'il ne se produira jamais une situation de harcèlement ou d'incivilité, mais il s'engage à prendre les moyens raisonnables pour faire en sorte qu'une telle situation ne se réalise pas ou ne se poursuive pas lorsqu'il est informé de l'existence d'une telle situation et à prendre les mesures appropriées, dont des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement, pour mettre fin au harcèlement.

Le GTQ s'engage également à :

- promouvoir le respect entre employés, notamment en rendant accessible et en diffusant la présente politique à l'ensemble de son personnel;
- sauvegarder la dignité du personnel;
- protéger l'intégrité physique et psychologique du personnel;
- promouvoir un milieu de travail harmonieux.

Le GTQ s'engage à traiter sérieusement tous les incidents relevant du harcèlement ou de l'incivilité, à leur donner suite et veiller à ce qu'ils soient réglés avec célérité, objectivité, discrétion et équité.

OBLIGATIONS DES EMPLOYÉS DU GTQ

Tous les employés doivent contribuer à mettre en œuvre et à faire respecter la présente politique.

Tous les employés ont l'obligation de faire preuve de respect les uns envers les autres.

Il incombe à tous les employés victimes ou témoins de harcèlement ou d'incivilité de dénoncer ces situations.

OBLIGATIONS DES CADRES DU GTQ

Les cadres sont tenus de prendre connaissance de la présente politique, de l'observer ainsi que d'en assurer la diffusion et l'application au sein de leur personnel.

Les cadres sont chargés de procurer à leur personnel un lieu de travail qui soit sain et exempt de tout harcèlement ou d'incivilité. Ils sont tenus de prendre des mesures pour éviter qu'une telle situation ne se produise, notamment en intervenant lorsqu'ils observent des comportements inconvenants, en montrant qu'ils sont disposés à discuter de ce problème avec tout employé qui en exprime le désir et à s'assurer du traitement des plaintes dans les meilleurs délais.

Les cadres doivent veiller à ce qu'aucune mesure de représailles ne soit prise contre les personnes qui portent plainte de bonne foi ou participent à des enquêtes en vertu de la présente politique.

Les cadres sont tenus, s'il y a lieu, de veiller à ce que les visiteurs, clients, fournisseurs et entrepreneurs du GTQ respectent la politique afin de s'assurer que le lieu de travail soit sain et libre de tout harcèlement.

OBLIGATIONS DES SYNDICATS

Les syndicats s'engagent à apporter tous les efforts et la coopération nécessaires en vue de procurer un milieu de travail sain et exempt de tout harcèlement ou d'incivilité.

6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT

Toute situation de harcèlement est traitée avec diligence, impartialité et intégrité.

Le GTQ assure aux personnes concernées qu'elles seront traitées avec respect et équité et ne pénalise pas une personne qui, de bonne foi, demande son intervention.

Le GTQ agit avec discrétion pour régler la situation de harcèlement qui lui est révélée et exige la confidentialité de la personne qui, à un titre ou à un autre, est interpellée dans le règlement de la situation.

Si nécessaire, le directeur de l'administration peut, en tout temps, prendre des mesures intérimaires pour assurer le traitement impartial de toute situation de harcèlement ou pour protéger la présumée victime.

I. ÉTAPE PRÉLIMINAIRE

Toute personne qui croit faire l'objet d'une conduite de harcèlement (ci-après désignée « la présumée victime ») effectue, dans la mesure du possible, une première démarche auprès du présumé harceleur afin de lui indiquer que ses comportements, actes ou paroles ne lui sont pas acceptables et lui demander de les cesser.

En cas d'impossibilité de la présumée victime d'effectuer une telle démarche, elle peut demander une rencontre avec le gestionnaire dont elle relève directement ou le directeur de l'administration.

Lorsqu'une telle rencontre est demandée, le gestionnaire en informe le plus rapidement possible le directeur de l'administration.

Le gestionnaire ou le directeur de l'administration rencontre sans délai la personne qui en fait la demande.

La rencontre permet à la présumée victime d'exposer le problème auquel elle fait face et de voir quelles sont les solutions. La rencontre permet d'évaluer les possibilités de recevabilité de la plainte, si les critères du harcèlement semblent rencontrés ou s'il s'agit d'incivilité le cas échéant.

Dans le cas d'incivilité, des moyens alternatifs à l'enquête pourront être envisagés, incluant mais ne se limitant pas, une résolution de conflit, la médiation, un diagnostic organisationnel, ou toute autre mesure jugée susceptible de faire cesser l'incivilité.

Lorsque cette démarche s'avère infructueuse ou impossible, la présumée victime peut décider de déposer une plainte formelle.

Aucune plainte ne peut être rejetée pour le seul motif que les étapes prévues à la présente section n'ont pas été respectées.

II. PLAINTES ET ENQUÊTES

Tout membre du personnel a le droit, le plus tôt possible et au plus tard dans les deux (2) ans de la dernière manifestation de harcèlement, de déposer une plainte écrite.

Toute plainte doit être formulée par écrit auprès du directeur de l'administration. Elle doit être signée et comporter une description des faits pertinents. Un formulaire de plainte est prévu à cette fin à l'Annexe A.

Le directeur de l'administration ou, s'il y a lieu, la personne désignée par le GTQ, est responsable de l'enquête à la suite d'un dépôt d'une plainte formelle de harcèlement.

Il s'assure que le présumé harceleur, la présumée victime et, si les circonstances le justifient, le supérieur immédiat du présumé harceleur et de la présumée victime soient informés de la tenue de l'enquête.

Lorsque jugé nécessaire et si possible, la présumée victime et/ou le présumé harceleur pourront faire l'objet d'une affectation temporaire afin d'éviter qu'ils soient en contact pendant la durée de l'enquête. Le directeur de l'administration pourra également prendre toute autre mesure administrative qu'il juge nécessaire dans les circonstances.

Une enquête approfondie et impartiale sur la plainte sera effectuée par le responsable de l'enquête. Elle vise à vérifier le bien-fondé de la plainte.

L'enquête comporte notamment des entrevues avec la présumée victime, le présumé harceleur et les témoins de l'affaire, ainsi que l'examen de tous les faits et dossiers pertinents.

III. DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ

La présumée victime et le présumé harceleur ont le droit d'être accompagnés de la personne de leur choix et en assument les frais, lorsque rencontrés dans le cadre de l'enquête. Cette personne ne doit pas être partie à l'enquête, même à titre de témoin.

IV. DÉCISION

Une fois l'enquête terminée, le responsable de l'enquête pourra, s'il le juge nécessaire, rédiger un rapport faisant état de tous les renseignements recueillis et de la preuve obtenue dans lequel il formulera sa conclusion quant à savoir s'il y a eu harcèlement ou non.

Suite aux résultats de l'enquête, le GTQ prendra toute décision quant aux mesures administratives, disciplinaires ou correctives qu'il estime appropriées dans les circonstances.

La présumée victime et le présumé harceleur seront informés des résultats de l'enquête.

7. RECOURS

Une personne qui demande l'intervention du GTQ pour faire cesser une conduite de harcèlement ou d'incivilité conserve son droit d'exercer un recours en vertu d'une loi en vigueur ou d'une convention collective.

Les mesures prises à la suite du traitement d'une plainte déposée en vertu de la présente politique peuvent faire l'objet de contestations conformément aux ententes collectives en vigueur.

8. PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

Toute personne qui se prévaut de la présente politique ou qui est rencontrée dans le cadre du traitement d'une plainte ne doit subir aucune mesure de représailles de la part du GTQ ou du personnel et elle doit sans délai informer le directeur de l'administration si elle croit être victime de telles représailles.

La personne qui fait de fausses déclarations dans le but de nuire ou induit sciemment en erreur le directeur de l'administration ou toute autre personne responsable de l'enquête pourra faire l'objet de mesures disciplinaires.

ANNEXE A

Formulaire de plainte

Politique visant à contrer le harcèlement et l'incivilité au travail

Document strictement confidentiel

Renseignements généraux

Date de réception de la plainte : _____
(Espace réservée à l'Employeur)

Nom de la personne plaignante : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Plainte logée à l'endroit de : _____

Fonction de la personne plaignante : _____

Décrivez en quelques mots les faits que vous reprochez à la personne contre qui vous déposez ladite plainte.

Soyez clair, factuel, et concis en décrivant ce qui s'est passé et mentionnez la date de chaque situation s'il y en a plusieurs.

Gestes Paroles Menaces Comportements

1) _____

_____ (Date)

2) _____

_____ (Date)

3) _____

_____ (Date)

4) _____

_____ (Date)

5) _____

_____ (Date)

6) _____

_____ (Date)

7) _____

_____ (Date)

8) _____

_____ (Date)

(Si vous avez besoin de plus d'espaces, ajoutez une feuille)

Pourriez-vous décrire brièvement les impacts de ces gestes, paroles, menaces ou comportements sur la présumée victime. (Conséquences sur le plan physique, psychologique ou émotionnel)

Décrivez les actions que vous avez prises pour que cette situation cesse.

Avez-vous partagé cette situation avec d'autres personnes internes ou externes à l'organisation ? Oui Non

Si oui, avec qui ? _____

Avez-vous des témoins de cette situation ou de certains éléments ?

Croyez-vous que ces gens collaboreraient si vous leur demandiez ?

Nommez ces personnes que votre réponse précédente soit positive ou négative :

_____	_____
_____	_____
_____	_____

À votre connaissance la personne contre qui vous portez plainte agit-elle de la même manière avec d'autres membres de l'organisation ?

Si oui avec qui ?

Avez-vous déjà entrepris des démarches auprès de cette personne pour que cette situation cesse ? Oui Non

Quelle a été la réceptivité de celle-ci ?

D'après vous quelles solutions vous apparaissent les plus appropriées pour résoudre cette problématique, régler ce conflit ou tout simplement pour que la situation cesse ?

J'ai signé à _____, le _____

(Signature)

(Nom et prénom en lettre moulées)

* Remettre ce document au directeur de l'administration

ANNEXE B

Les conduites inciviles

La liste suivante fournit des exemples, mais n'est nullement exhaustive

Incivilité verbale	Incivilité physique
<ul style="list-style-type: none">▪ Brimades verbales (hurler après quelqu'un...)▪ Manque de savoir-vivre tel que jurer...▪ Intrusion dans la vie privée (poser des questions indiscrètes, écouter les conversations téléphoniques, lire les courriels)▪ Critiquer la vie privée de la personne▪ Disqualifier la personne en présence de tiers▪ Propos touchant la dignité de la personne (moqueries, humour déplacé, surnom...)▪ Rumeurs et dénigrement▪ Ventilation et saut d'humeur▪ Parler bête▪ ...	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestes agressifs (claquer la porte, taper le poing sur la table...)▪ Manque de savoir-vivre (bousculer, cracher...)▪ Dégradation/dérangement du matériel de travail ou des biens personnels▪ Laisser son environnement en désordre
Incivilité comportementale	Incivilité sexuelle
<ul style="list-style-type: none">▪ Petites vexations, mesquineries...▪ Éviter de faire une partie de ses tâches▪ Gestes offensants (tourner le dos, refus de saluer, refus de serrer la main, hausser les épaules, lever les yeux au ciel, soupirer...)	<ul style="list-style-type: none">▪ Faire des avances, des allusions ou des remarques à connotation sexuelle, déshabiller du regard...▪ Effleurement...▪ Exhibitionnisme▪ Se tenir trop proche