

## Référence

Loi sur les normes du travail (chapitre N-1.1)

## But

Présenter les devoirs et obligations de l'employeur et du personnel en matière de gestion des conflits et de harcèlement.

Promouvoir une culture empreinte de civilité et responsabiliser le personnel face à ses comportements et aux répercussions qu'ils peuvent avoir sur le milieu de travail.

Présenter le processus de gestion des plaintes de harcèlement.

## Définitions

### Civilité

La civilité en milieu de travail fait référence à un ensemble de règles de conduite empreinte de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre.

### Conflit

Qu'il soit manifeste ou latent, un conflit peut se définir comme une opposition entre des personnes ou des groupes. En d'autres termes, il signifie toute forme de discord impliquant deux personnes ou plus, dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou les individus sont palpables.

### Harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique au travail est une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié (article 81.18, LNT).

## Procédure

Le processus de gestion des conflits proposés est informel et permet de résoudre le plus rapidement possible le conflit qui émerge entre deux ou plusieurs personnes avant qu'il ne dégénère. Pour des cas d'allégation de harcèlement psychologique sans plainte formelle, le processus de gestion des conflits doit être appliqué.

### Les employés, en tout temps, doivent :

1. Contribuer, par leur conduite, à rendre le milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et de conduite ou de propos pouvant porter atteinte à la santé et à la dignité des personnes.
2. Respecter les personnes avec qui ils interagissent dans le cadre de leur travail.
3. Participer aux mécanismes de concertation mis en place par l'employeur pour prévenir le harcèlement psychologique ou toute conduite ou tout propos pouvant porter atteinte à la santé et à la dignité des personnes.

### Le DS, en tout temps, doit :

1. Prévenir et faire cesser les conflits et le harcèlement psychologique.
2. Détecter les facteurs de risques et conscientiser les employés quant à la responsabilité de chacun de rendre son milieu de travail sain.

**Le Service des ressources humaines et matérielles, lorsque sollicité, doit :**

1. Examiner avec les deux parties toutes les possibilités qui s'offrent à elles.
2. Aider les parties à se mettre d'accord sur les faits inhérents au conflit et sur les moyens de le régler.
3. Agir comme personne-ressource si les deux parties sont d'accord. Pour ce faire, elle établit et maintient le dialogue, aide les parties à s'exprimer, cerne les différends à régler et suggère des modes de règlement possible. Si ce n'est pas possible, l'aide d'une personne externe spécialisée dans le domaine est demandée.

## Processus de gestion des plaintes de harcèlement pour la personne qui se sent victime

### Démarche informelle

Différentes avenues s'offrent à une personne qui se sent victime de harcèlement psychologique :

- elle est encouragée à le mentionner rapidement à la personne ou au groupe de personnes à l'origine de ce comportement pour lui faire comprendre que cette conduite n'est pas appréciée et qu'elle désire que cela cesse;
- elle peut s'adresser au DS pour obtenir de l'information, pour tenter d'identifier et de cerner la nature et l'étendue de la situation et pour explorer les solutions possibles;
- enfin, elle peut s'adresser au répondant en harcèlement psychologique, M. Antoine Gagnon, conseiller en gestion des ressources humaines (418 644-1090, poste 3069) pour obtenir du soutien dans le cadre du processus informel ou obtenir de l'information.

### Démarche formelle (plainte interne)

La démarche formelle consiste à déposer une plainte auprès du répondant en harcèlement. Il est entendu que chacune des plaintes de harcèlement psychologique sera traitée avec célérité dans un grand souci d'impartialité et de confidentialité.

### Démarche légale

Pour le personnel électoral, il est possible de déposer une plainte à la Commission des normes du travail (article 123.6, LNT). À ce moment, ce sont les procédures et les délais de la Commission qui prévalent.