

Politique sur la prévention de la violence, de toute forme de harcèlement et de discrimination en milieu de travail

**Responsable :
Direction générale
Conseillère ressources humaines**

Préambule

Le CHSLD Manoir Harwood se définit comme un milieu, une communauté ouverte, engagée et responsable, qui répond aux besoins des résidents et de la communauté.

L'organisation accorde une attention spéciale aux personnes; qui se concrétise de façon positive dans de bonnes conditions et de saines relations de travail pour le développement d'un climat favorable à l'épanouissement de chaque personne et du respect de la dignité.

- Chaque membre du CHSLD Manoir Harwood est la première richesse de l'établissement peu importe son statut social, son identité ou sa responsabilité professionnelle.
- Chaque membre du CHSLD Manoir Harwood contribue par son travail, sa personnalité, ses talents et ses compétences à l'accomplissement de la mission de l'établissement.
- Chaque membre du CHSLD Manoir Harwood est responsable dans son travail et dans ses relations, du bon climat de travail à l'intérieur de l'établissement.

Table des matières

1	Objectif	4
2.	Cadre normatif	4
3.	Champ d'application	5
4.	Définitions	5
4.1.	Violence :	5
	A) Type de violences en milieu de travail	6
	B) Les situations de conflits :	6
	C) Abus de pouvoir :	6
	D) Agression par un résident :	6
4.2.	Le harcèlement et la discrimination	7
5.	Engagement du CHSLD Manoir Harwood	8
6.	Responsabilités générales	9
7.	Mécanismes d'aide et de traitement	9
	a. Premier niveau d'intervention "Interpersonnelle"	10
	b. Deuxième niveau d'intervention	10

1. Objectif

La présente politique a pour objectif de doter le CHSLD Manoir Harwood d'un cadre permettant de protéger les droits fondamentaux des personnes en faisant la promotion du respect de ses droits, en prévenant leurs possibles transgressions, en aidant les personnes à régler leurs différent, en facilitant l'acheminement des demandes d'aide et le traitement des plaintes, en encourageant et en sanctionnant, au besoin, des conduites répréhensibles.

- Chaque membre de l'organisation a le droit d'être respecté, entendu et défendu et ce en toute équité dans les matrices visées par cette politique.
- CHSLD Manoir Harwood entend créer et maintenir un environnement propice à la réalisation de sa mission, de même qu'un de travail et de prestation de services harmonieux, exempt de harcèlement où chacun a droit au respect, à la dignité et à la protection de son intégrité physique et psychologique.
- CHSLD Manoir Harwood considère que le harcèlement ou toute forme de violence cause ou peut causer préjudice à la personne harcelée et qu'il contribue à créer un milieu néfaste au travail ou de service à la collectivité.
- CHSLD Manoir Harwood s'engage à prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement, le faire cesser et le sanctionner.
- Le silence et l'inaction des membres de l'organisation peuvent contribuer au maintien de conduites harcelantes ou violentes. Ils sont donc encouragés à intervenir et doivent collaborer au traitement des situations allégués de harcèlement en fournissant tous les renseignements requis par ce processus. Ils ont le devoir d'aviser les personnes en autorités de toutes les situations dont ils sont témoins.
- CHSLD Manoir Harwood préconise la voie de la prévention, de la résolution de problèmes et de la conciliation en matière de harcèlement, de discrimination et de violence.

2. Cadre normatif

La Charte des droits et libertés de la personne du Québec identifie les balises légales fondant la qualité de vie en société et dans un milieu de travail. Elle énonce les droits suivants :

- «L'être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sécurité, à l'intégrité de sa personne.» (art. 1);
- «Toute personne est titulaire des libertés fondamentales telles la liberté de conscience, la liberté de religion, la liberté d'opinion, la liberté d'expression, la liberté de réunion pacifique et la liberté d'association.»(art. 3);
- «Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation» (art. 4)»
- «Toute personne a droit au respect de sa vie privée» (art. 5);
- «Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée

sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, 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. Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit» (art. 10);

- «Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10» (art.10);
- «Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique» (art. 46).

La Loi sur la santé et la sécurité au travail stipule que «le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique» (art. 9).

La Loi sur les normes du travail spécifie que «tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour le faire cesser» (art. 81.19). La même loi définit le harcèlement psychologique (art. 81.18) et spécifie également que «Toute plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les 90 jours de la dernière manifestation de cette conduite.» (art 123.7).

3. Champ d'application

La présente politique s'applique à toute personne qui;

- Exerce une fonction, occupe un emploi rémunéré, accomplit des tâches bénévolement au CHSLD Manoir Harwood
- Entretien des relations avec le CHSLD Manoir Harwood à titre de résidents, de visiteurs ou de fournisseur.

Il appartient à tout le personnel d'adopter un comportement favorisant le maintien d'un milieu de travail exempt de violence, harcèlement et discrimination. Chaque individu est le premier concerné par sa sécurité et il est de sa responsabilité de signifier tout geste dont il a été victime ou témoin qui va à l'encontre de la présente politique.

4. Définitions

4.1. Violence :

Incidents au cours desquels une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée au travail. Ces comportements peuvent provenir de client ou de collègues. Cette définition de la violence englobe toutes les formes de harcèlements, d'intimidation, de menaces physiques ou de voies de fait, de vol et autres comportement importuns.

A) Type de violences en milieu de travail

Psychologique	Physique	Sexuelle	Financière
(Souvent verbale) Violence dont la principale cible est l'estime de soi et la confiance en soi de la victime.	Violence dont la principale cible est l'intégrité physique de la victime.	Violence dont la principale cible est l'intégrité sexuelle de la victime	Violence entraînant une perte financière pour la victime.

B) Les situations de conflits :

Le conflit est un différend exprimé entre au moins deux parties. Il est issu d'une incompatibilité totale, partielle, réelle ou perçue entre les rôles, les buts, les objectifs, les intentions et les intérêts d'un ou plusieurs individus qui reconnaissent avec des motivations contraires.

Toute situation de conflit, de tension ou de confrontation ne doit pas être interprétée comme un manquement au respect des personnes.

Si les démarches personnelles entreprises par les personnes concernées pour résoudre le conflit n'ont pas donné les résultats escomptés, et dans le but d'éviter qu'une telle situation ne s'envenime et ne prête donc à des gestes inacceptables, des mesures peuvent être prises par le service ou la direction pour aider à leur règlement de façon appropriée, dans le respect des personnes en cause.

C) Abus de pouvoir :

Forme de harcèlement qui se produit lorsqu'une personne exerce de façon indue l'autorité ou le pouvoir inhérent à son poste dans le dessein de compromettre l'emploi d'une personne, de nuire à son rendement au travail, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de toute autre façon dans sa carrière. Il comprend l'intimidation, la menace, le chantage et la coercition. Il réfère à des pouvoirs qui ne servent aucun but légitime.

D) Agression par un résident :

Le résident présentant un déficit cognitif, un état ou une condition de santé pour lequel la violence verbale ou physique peut faire partie de ses comportements, ne relève pas de cette politique. En présence de blessure physique reliée à ce type de résident, se référer au formulaire « Déclaration d'accident ». Document disponible auprès de l'infirmier (ère) au poste de garde de chaque étage.

4.2. Le harcèlement et la discrimination

Les formes de harcèlement sont de deux types; le harcèlement psychologique et le harcèlement sexuel. Ces atteintes peuvent se produire entre personnes ayant des statuts différents ou ayant un même statut au sein du CHSLD Manoir Harwood.

Le harcèlement psychologique :

Le harcèlement psychologique se définit comme une conduite vexatoire se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, hostiles ou non désirés par la personne visée, portant atteinte à sa dignité ou à son intégrité psychologique ou physique ou entraînant pour elle 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 et continu pour le salarié.

Quatre (4) critères de la définition doivent être présents et démontrés pour que le harcèlement psychologique soit établi, à savoir :

1) Conduite vexatoire ayant un caractère de répétition

On entend par conduite vexatoire, une conduite humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit, qui la blesse dans son amour-propre, qui lui cause du tourment.

Le caractère répétitif suppose qu'il y a une continuité dans le temps. Une parole, un comportement, un acte ou un geste pris isolément peut être bénin, anodin, mais l'ensemble ou l'accumulation de ceux-ci pourrait permettre de conclure à une situation de harcèlement.

Néanmoins, une seule conduite grave peut constituer une atteinte à la dignité et au respect de la personne, comme harcèlement psychologique ou harcèlement sexuel, si elle entraîne un effet nocif continu pour la personne qui en est victime.

2) Caractère hostile ou non désiré

Les comportements, les paroles, les actes ou les gestes reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirables. Dans certains cas, le caractère «non désiré» n'exige pas nécessairement que la victime ait exprimé clairement son refus ou sa désapprobation comme lors d'une agression.

3) Atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

Le harcèlement a un impact négatif sur la personne. La dignité humaine est bafouée lorsqu'une personne est marginalisée, mise de côté et dévalorisée, tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel ou académique. La situation peut causer une détérioration de la santé psychologique et physique de la personne victime de harcèlement.

4) Un milieu de travail

Il s'agit d'un milieu de travail qui est dommageable, qui crée un tort, qui nuit à la personne victime de harcèlement.

L'exercice des activités de gestion par les représentantes et représentants de l'employeur ne constitue pas du harcèlement. La gestion courante de la discipline, du rendement au travail ou de l'absentéisme, de l'attribution des tâches, de l'application de

la gradation des sanctions et même le congédiement constituent l'exercice légitime du droit de gestion. Ces actions, de même que l'application de tout règlement du CHSLD Manoir Harwood, ne constituent pas du harcèlement psychologique dans la mesure où l'exercice de ces droits de gestion ne se fait pas de façon abusive ou discriminatoire.

Dans le cadre des activités académiques, l'évaluation des connaissances et des compétences révélant la présence de lacunes ou de difficultés eu égard aux exigences normatives établies, de même que l'imposition de corrections de ces lacunes ainsi que l'application de tout règlement, ne constituent pas de harcèlement psychologique dans la mesure où cela ne se fait pas de façon abusive ou discriminatoire.

Le harcèlement sexuel :

Le harcèlement sexuel se définit comme un comportement à connotation sexuelle se manifestant par des paroles, des gestes, des actes répétés, non désirés par la personne visée, soit pour obtenir sous pression des faveurs sexuelles, soit pour ridiculiser ses caractéristiques sexuelles et humilier la personne, en portant ainsi atteinte à sa dignité ou à son intégrité psychologique ou physique, en créant pour elle des conditions de travail ou d'études défavorables.

La discrimination :

La discrimination se définit comme une conduite se manifestant par des paroles, des gestes, des actes ou des règles visant à exclure une personne, à l'inférioriser ou à lui refuser certains droits en raison de sa couleur, son sexe, sa grossesse, son apparence physique, son orientation sexuelle, son état civil, son âge sauf dans la mesure prévue par la loi, sa religion, ses convictions politiques, sa langue, son origine ethnique ou nationale, sa condition sociale, son handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

5. Engagement du CHSLD Manoir Harwood

Le CHSLD Manoir Harwood affirme sa volonté de favoriser un bon climat de travail et d'études et s'engage à prendre les moyens raisonnables afin de prévenir et de faire cesser toute forme de harcèlement et de discrimination. Pour ce faire, l'organisation entend s'appuyer sur les principes et repères suivants :

Prévention

Pour prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail, le CHSLD Manoir Harwood s'engage à :

- Avoir une politique de prévention du harcèlement et de traitement des plaintes;
- Diffuser en continue la politique et la rendre le plus accessible possible;
- Former et soutenir les gestionnaires dans l'application de la politique;
- Informer et sensibiliser les destinataires à l'application de la politique;
- Effectuer les évaluations des risques à la suite des signalements reçus et tenir à jour le registre de signalement et/ou de dépôt de plaintes. (Tableau mis à jour par Conseillère Ressources humaines)

Responsabilisation

Chaque membre peut, par son engagement personnel, contribuer à prévenir et à régler des situations problématiques. Plusieurs problèmes trouvent une issue heureuse quand les personnes font l'effort de dialoguer avec ouverture et maturité.

Respect mutuel

Toute personne a le droit d'être traitée respectueusement. Une position d'autorité ou l'attribution d'une responsabilité ou d'un statut spécifique ne peuvent, en aucun cas, servir de caution à des comportements dévalorisants pour les autres.

Impartialité

Toute personne a le droit de se faire entendre quand elle se croit victime de conduites non respectueuses de sa dignité. Ces situations doivent être traitées avec objectivité, célérité et transparence.

6. Responsabilités générales

Les différents acteurs du CHSLD Manoir Harwood doivent collaborer en mettant l'accent sur la prévention de toute forme de conflit, de harcèlement ou de discrimination.

Dans la mesure du possible, toute personne qui s'estime victime d'une conduite vexatoire doit discuter de la situation avec la ou les personnes concernées en exprimant clairement qu'il s'agit d'un comportement non désiré qui doit cesser.

Les membres de l'organisation doivent contribuer à rendre les lieux harmonieuses et le milieu exempt de toute forme d'harcèlement ou de discrimination, y compris en signalant des conduites qui sont à risque de porter atteinte à la dignité des personnes. Lorsqu'il y a enquête administrative tous les membres de l'organisation ont l'obligation d'y collaborer avec diligence.

Les membres de l'organisation informés d'une telle situation, doivent prendre les moyens raisonnables pour intervenir dans les limites de leurs responsabilités.

Ces mêmes personnes peuvent demander le soutien de personnes ressources internes et parfois externes si c'est nécessaire.

La direction/ressources humaines doit être informé de tout signalement et s'assurer que toutes les interventions nécessaires pour régler la situation soient mises en place.

7. Mécanismes d'aide et de traitement

Une plainte est traitée de façon confidentielle dans les plus brefs délais pour faire respecter les droits de la victime, faire cesser la violence ou le harcèlement et prévenir toute récidive.

Lors du traitement d'une plainte, la personne victime de violence ou de harcèlement a le droit de choisir le niveau d'intervention qui lui convient le mieux et d'être informée tout au long du processus.

a. Premier niveau d'intervention "Interpersonnelle"

La personne victime signifie dans la mesure du possible à la personne qui a posé l'acte, parole ou geste répréhensible que sa conduite est inacceptable.

Si cette notification est impossible ou si la situation persiste, la victime peut s'adresser à son supérieur immédiat pour discuter de la situation; aucune obligation de déposer une plainte. Le gestionnaire devra consigner ces informations dans le registre d'évaluation des risques.

b. Deuxième niveau d'intervention

Dans le cas où la personne **porte plainte** :

La direction/ressources humaines doit : accueillir, informer, soutenir, conseiller cette personne qui s'adresse à lui pour une situation possible de violence, de harcèlement psychologique, de harcèlement sexuel, ou de discrimination.

- Informer la plaignante ou le plaignant de son droit d'être accompagné ou de consulter une personne de son choix
- Aider la plaignante à formuler et écrire la plainte en utilisant le formulaire de dépôt de plainte (voir annexe 1) et s'assurer de la signature du document
- Recueillir les éléments relatifs à la plainte à l'aide de la grille d'entrevue (voir annexe 2) : Rencontrer les parties ainsi que les témoins si nécessaire afin d'évaluer la situation et la gravité des actes, paroles ou gestes reprochés.

Toute plainte jugée recevable sera étudiée par un **comité d'enquête** qui sera formé.

Ce **comité d'enquête** sera composé de trois (3) personnes :

1 membre de la direction (non concerné)	1 membre du personnel (non concerné)	1 Conseillère Ressources humaines
--	---	--------------------------------------

- Le délai pour former et soumettre la plainte à un comité d'enquête est de cinq jours; le comité aura 14 jours pour rencontrer les parties impliquées et présenter un rapport écrit avec des recommandations s'il y a lieu à la direction générale.
- La direction générale devra fournir toute l'aide nécessaire à la plaignante ainsi que dans le cas échéant, les mesures à prendre selon la gravité des gestes reprochés
- Le choix et l'application de mesures correctives ou de sanctions relèvent de la direction de l'établissement en conformité avec ses normes, politiques et procédures établies.

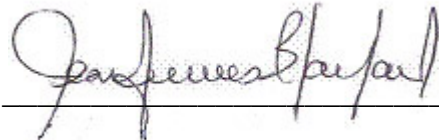
Responsabilité spécifique

La direction générale et son responsable de ressources humaines devront :

- S'assurer de la diffusion et la mise en place de cette politique
- Organiser une formation de prévention en matière de conflit, de violence et de harcèlement
- S'assurer de la mise à jour de cette politique au besoin

Signé le 11-01-2024

par



Jean-François Blanchard
Directeur général

Références

Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q.)

La Loi sur les normes du travail

Résidence-berthiaume-du-tremblay.-POL-PRO-DRHTA-424-Politique contre le harcèlement au travail