

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE AU TRAVAIL

Procédure numéro : SRH-PR-1-2025

Adoptée le : 28 janvier 2025

Entrée en vigueur : 28 janvier 2025

Décision numéro : DG-R-24-25-0399

Dans ce document, le genre masculin est utilisé dans son sens neutre de façon à alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

1.	MISE EN CONTEXTE	4
2.	OBJECTIFS DE LA PROCÉDURE.....	4
3.	PRINCIPES ENTOURANT LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES PLAINTES.....	4
4.	PERSONNES DÉSIGNÉES COMME PERSONNES RESPONSABLES DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE (PRAP).....	5
5.	PROCESSUS DE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS	6
	5.1. Démarche individuelle.....	6
	5.2. Dépôt d'un signalement.....	6
	5.3. Rencontre de premier contact	6
6.	PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT.....	7
	6.1. Dépôt de la plainte formelle	7
	6.2. Analyse de la recevabilité de la plainte	7
	6.3. Tenue du comité d'analyse de la recevabilité.....	8
	6.4. Communication de la décision	8
7.	PROCÉDURE D'ENQUÊTE ADMINISTRATIVE.....	9
	7.1. Déroulement de l'enquête administrative	9
	7.2. Mesures temporaires	9
	7.3. Communication des conclusions et recommandations	10
8.	ÉLABORATION ET MISE EN PLACE DES MESURES CORRECTIVES ..	10
9.	CONFIDENTIALITÉ	10
10.	PROCÉDURE SPÉCIFIQUE À LA VIOLENCE CONJUGALE OU FAMILIALE	11

1. MISE EN CONTEXTE

La présente *Procédure de traitement des signalements et des plaintes de harcèlement ou de violence au travail* (ci-après : *Procédure*) découle de la *Politique pour prévenir et contrer le harcèlement et la violence au travail* (ci-après : *Politique*).

Lorsque des situations conflictuelles surviennent, le Centre de services scolaire de la Région-de-Sherbrooke (ci-après : CSSRS) privilégie l'utilisation d'un mode d'intervention proactif et collaboratif. La participation active des personnes impliquées est recherchée afin d'arriver à une résolution pérenne basée sur les besoins et les intérêts de chacun. Bien que le CSSRS préconise une approche fondée sur la résolution des situations conflictuelles, une personne peut, en tout temps, déposer une plainte formelle si elle considère être victime de harcèlement.

2. OBJECTIFS DE LA PROCÉDURE

En appui à la *Politique*, cette *Procédure* vise à :

- 2.1. Fournir un processus clair de traitement des signalements et des plaintes.
- 2.2. Fournir les outils nécessaires au traitement des signalements et des plaintes.
- 2.3. Informer de l'approche et des mécanismes préconisés en matière de traitement des signalements et des plaintes de harcèlement au travail.

3. PRINCIPES ENTOURANT LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES PLAINTES

- 3.1. Toute partie est écoutée et prise au sérieux. Elle est entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue, valider le contenu de sa déclaration et est informée du processus et de ses conclusions.
- 3.2. Toute plainte de harcèlement est traitée avec diligence, impartialité et dans le respect des règles de confidentialité.
- 3.3. En tout temps, la personne plaignante conserve son droit de suspendre la démarche à n'importe quelle étape du processus afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation conflictuelle.

- 3.4. Dans le cas où une personne décide de retirer sa plainte pendant son traitement, l'employeur se réserve le droit de poursuivre des démarches ou d'intervenir pour faire cesser le harcèlement ou pour prendre toutes mesures visant à rencontrer ses obligations légales.
- 3.5. À toutes les étapes du processus de traitement d'une plainte, toute partie peut consulter et être accompagnée d'un conseiller de son choix, en autant que cette personne ne soit pas susceptible d'être appelée comme témoin à l'enquête et qu'elle ne travaille pas dans le même milieu que la personne mise en cause ou le plaignant. Elle peut être, par exemple, un représentant syndical, un proche ou un conseiller externe.
- 3.6. En aucun temps, le dépôt d'une plainte ne suspend les interventions de gestion du gestionnaire auprès des personnes concernées à moins que la personne responsable de l'application la *Politique* ne lui indique le contraire.
- 3.7. L'utilisation de cette *Procédure*, découlant de la *Politique*, n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.

4. PERSONNES DÉSIGNÉES COMME PERSONNES RESPONSABLES DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE (PRAP)

Le CSSRS désigne la personne occupant la fonction de directrice adjointe aux ressources humaines comme étant responsable de la l'application de la *Politique*. Cette dernière s'adjoit d'autres membres de l'équipe du Service des ressources humaines (ci-après : SRH) afin de l'assister dans l'application du processus de traitement des signalements et des plaintes de harcèlement. La liste de ces personnes ainsi que leurs coordonnées sont disponibles sur la [page Cortex](#) dédiée à la *Politique*. Lorsque la présente *Procédure* fait référence à la PRAP, il peut s'agir de l'une ou l'autre de ces personnes.

Le CSSRS s'assure que les PRAP sont dûment formées pour assumer les responsabilités qui leur sont confiées et qu'elles auront les compétences et les outils nécessaires à leur disposition pour le traitement et le suivi du signalement ou de la plainte.

5. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS

Le processus présenté dans le cadre de cette *Procédure* peut être modulé selon la nature de la situation.

5.1. Démarche individuelle

Toute personne vivant un inconfort et qui s'estime victime d'une conduite contraire à la *Politique* peut, en premier lieu, et le plus rapidement possible, exprimer sa désapprobation directement à la personne et lui demander de modifier ou de cesser le comportement considéré inapproprié. Si cela n'est pas possible ou si la personne estime que la démarche est infructueuse et que la situation persiste après être intervenue, elle doit en informer son supérieur immédiat. Si le supérieur immédiat est lui-même en cause et que la démarche individuelle n'a pas fonctionné, la personne est invitée à déposer un signalement ([point 5.2](#)).

Le gestionnaire informé d'une situation de conflit ou de harcèlement doit, sans délai, examiner la situation et intervenir. Pour ce faire, il peut solliciter le soutien du SRH. Dans le cas où une intervention immédiate est requise, le gestionnaire doit prendre les mesures appropriées pour prêter assistance à la personne en difficulté et assurer le respect de son intégrité et de sa sécurité.

5.2. Dépôt d'un signalement

Toute personne visée par la *Politique* qui est insatisfaite des résultats de sa démarche individuelle ou qui est témoin de comportements contraires à la *Politique* peut faire un signalement. Un signalement peut être fait verbalement ou par écrit (aucun formulaire requis) à l'une des personnes suivantes :

- Son supérieur immédiat ou sa supérieure immédiate
- [Une des PRAP](#)
- Adresse courriel confidentielle dédiée à la *Politique* : preventionharcèlement@cssrs.gouv.qc.ca

Un gestionnaire qui accueille un signalement doit le faire en toute confidentialité et en informer ensuite la PRAP.

5.3. Rencontre de premier contact

Un premier contact est ensuite établi entre la personne qui fait le signalement et la PRAP. À cette étape, aucune autre personne n'est informée du signalement. Cette rencontre a pour objectif d'écouter la personne, de documenter la situation, d'explorer les différents modes d'intervention, d'offrir des ressources et des outils, et d'expliquer la *Politique* et la *Procédure*. Cette rencontre ne vise pas à porter un jugement sur la situation, les faits allégués ou les personnes, ni

conclure sur la recevabilité du signalement ou se prononcer sur la présence ou non de harcèlement. Au terme de cette rencontre, la personne qui fait le signalement décidera si elle souhaite déposer une plainte formelle ou tenter des mesures alternatives.

- **Mesures alternatives à la plainte** : Il peut s'agir par exemple de coaching, de facilitation, de médiation ou de mesures correctives dans le milieu de travail ou auprès de la personne mise en cause. La personne conserve toutefois la possibilité de réactiver son signalement ultérieurement si elle en ressent le besoin ou si la situation se détériore.
- **Plainte formelle** : La personne remplit le formulaire de plainte formelle (voir point 6.1). La confidentialité est maintenue et la plainte est soumise aux prochaines étapes de traitement des plaintes.

6. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT

6.1. Dépôt de la plainte formelle

La personne qui désire déposer une plainte formelle aura l'obligation de remplir le formulaire de plainte du CSSRS. Sa déclaration doit faire état des faits concrets, des dates, ainsi que des personnes témoins (s'il y a lieu). Au besoin, la PRAP ou le représentant syndical de la personne peut la guider dans la complétion du formulaire.

Une fois celui-ci rempli, daté et signé, il doit être remis à la PRAP. Le dépôt de la plainte formelle doit être effectué au plus tard dans les deux (2) ans de la dernière manifestation de la conduite reprochée¹.

6.2. Analyse de la recevabilité de la plainte

Cette étape est préalable à une éventuelle enquête administrative. Elle ne consiste pas à se demander si la plainte est fondée ou non, mais plutôt à déterminer si les éléments présents dans la plainte pourraient raisonnablement constituer du harcèlement psychologique ou sexuel en vertu de la présence des cinq (5) critères de la définition de la *Loi sur les normes du travail* :

- Une conduite vexatoire (abusive, humiliante, blessante);
- Des paroles, des gestes ou des comportements hostiles ou non désirés;
- Le caractère répétitif des actions ou la gravité d'une action ou d'un geste;

¹ Conformément aux délais prévus par la *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, c. N-1.1.)

- L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique;
- Un milieu de travail rendu néfaste.

Les délais de rigueur sont également vérifiés. À cette étape, seule la version de la personne plaignante est considérée. Aucune validation des faits n'est effectuée auprès des personnes concernées. Le témoignage de la personne plaignante est analysé et celui-ci est réputé véridique à ce stade-ci du processus.

6.3. Tenue du comité d'analyse de la recevabilité

Le mandat du comité vise à prendre connaissance des allégations de la plainte, analyser les faits décrits de façon objective et déterminer si ceux-ci pourraient raisonnablement constituer du harcèlement psychologique comme stipulé dans la *Loi sur les normes du travail*. La plainte est soumise aux membres du comité, qui délibèrent afin de juger de la recevabilité de la plainte.

Le comité de recevabilité est composé de trois personnes parmi celles-ci :

- La personne occupant la fonction de direction du SRH;
- Une ou des PRAP;
- La personne responsable du traitement des plaintes du CSSRS (au secrétariat général);
- La personne occupant la fonction psychologue organisationnel.

Le comité peut également choisir de s'adjoindre un ou une avocate ou une autre personne spécialisée en la matière s'il le juge pertinent.

Dans le but de protéger la personne plaignante, la personne mise en cause ou d'assurer la neutralité du processus, l'analyse de recevabilité peut également être impartie à une firme externe.

6.4. Communication de la décision

La communication de la décision du comité à la personne plaignante se fait par la PRAP. Dans tous les cas, cette annonce se fait verbalement et est confirmée par écrit.

- **Plainte jugée non recevable** : La personne plaignante sera encouragée à participer à une recherche de solutions (comme une médiation). Le comité peut aussi recommander d'autres ressources ou instances appropriées. Aucune autre personne n'est informée des conclusions sans l'accord de la personne plaignante.
- **Plainte jugée recevable** : Après avoir reçu la décision du comité, la personne plaignante confirme si elle souhaite toujours que l'enquête ait lieu. Si une enquête administrative est enclenchée, la confidentialité

devra être partiellement levée, puisque la personne mise en cause et son gestionnaire ainsi que le gestionnaire de la personne plaignante devront en être informés. Les témoins qui seront convoqués et rencontrés par l'enquêteur seront également informés qu'une enquête a lieu au moment opportun. Enfin, le ou les syndicats sont informés de la tenue de l'enquête pour être en mesure d'offrir leur assistance à leurs membres impliqués.

7. PROCÉDURE D'ENQUÊTE ADMINISTRATIVE

L'enquête administrative est enclenchée lorsque la plainte de harcèlement est jugée recevable et que les mesures alternatives offertes ont été refusées ou ont échoué. L'objectif est d'obtenir les faits pertinents qui permettront de comprendre la situation problématique, de conclure au bien-fondé de la plainte et de mettre en lumière les facteurs de risques qui ont contribué à l'émergence et l'escalade de la situation (ex. : les facteurs individuels, les pratiques de gestion, l'organisation du travail, etc.).

La PRAP s'assure de la coordination et du bon déroulement de l'enquête. Elle prend en charge les communications et le soutien des personnes impliquées. La PRAP est responsable de nommer un enquêteur externe, qui aura pour mandat de prendre connaissance de la documentation relative à la plainte et de recueillir la version des faits des personnes concernées par la plainte et des témoins. C'est l'enquêteur externe qui déterminera si les allégations de harcèlement envers la personne mise en cause sont fondées et s'il y a eu un manquement à la *Politique*.

7.1. Déroulement de l'enquête administrative

La personne plaignante est d'abord rencontrée afin de circonscrire ses allégations et recueillir toutes les informations nécessaires au traitement de sa plainte. La personne mise en cause est ensuite informée qu'elle est visée par une enquête administrative en vertu de la *Politique* et des allégations de la personne plaignante. Elle bénéficie d'un délai raisonnable pour se préparer à sa rencontre avec l'enquêteur.

Les personnes appelées à témoigner sont ensuite rencontrées individuellement et elles ont le devoir de collaborer à l'enquête. Elles doivent également, à la fin de leur témoignage, lire, bonifier, signer et retourner leur déclaration finale dans les délais prescrits par l'enquêteur. Elles peuvent en outre déposer tout document qu'elles jugent pertinent à l'appui de leur témoignage.

7.2. Mesures temporaires

Après avoir rencontré la personne plaignante, ou à tout moment au cours de l'enquête, l'enquêteur et la PRAP peuvent recommander des mesures

temporaires afin de protéger les parties ou d'assurer le bon déroulement de l'enquête (ex : réaffectation temporaire dans un autre service, retrait temporaire du travail, consignes à l'effet de ne pas entrer en contact avec des témoins, etc.).

7.3. Communication des conclusions et recommandations

Le rapport d'enquête est confidentiel et n'est pas remis aux parties. L'enquêteur transmet son rapport, ses conclusions et ses recommandations à la PRAP.

La personne plaignante et la personne mise en cause sont informées des conclusions de l'enquête et des mesures pertinentes pour chacune d'entre elles par la PRAP.

8. ÉLABORATION ET MISE EN PLACE DES MESURES CORRECTIVES

Il est de la responsabilité des gestionnaires et des employés impliqués (personne plaignante et mise en cause) de prendre les mesures nécessaires afin de faire cesser les conduites d'incivilité, de harcèlement et de violence, que la plainte rencontre ou non les critères de la définition légale du harcèlement. À cet effet, ils doivent prendre en considération les recommandations du rapport d'enquête, les conseils de la PRAP et mettre en place les mesures convenues.

Si, après l'enquête, les allégations en matière de harcèlement s'avèrent fondées, des mesures disciplinaires seront mises en place. Ces mesures peuvent aller jusqu'au congédiement, selon la nature des allégations et la gravité de celles-ci.

À l'inverse, si, après l'enquête, les allégations en matière de harcèlement s'avèrent non fondées, d'autres mesures (ex. : médiation) devront aussi être explorées, visant le rétablissement d'un bon climat de travail.

Dans tous les cas, le gestionnaire, en collaboration avec la PRAP, doit développer et mettre en œuvre un plan d'action pour assurer à tous un environnement de travail sain et empreint de civilité.

9. CONFIDENTIALITÉ

Les personnes désirant faire le dépôt d'un signalement ou d'une plainte peuvent le faire de manière confidentielle par l'entremise de l'adresse courriel à cet effet. Seules les personnes impliquées dans le processus de traitement de plainte ont accès à la boîte courriel.

Les personnes impliquées dans le processus d'enquête (personne mise en cause et témoins) doivent remplir un formulaire d'engagement à la confidentialité, soulignant l'impossibilité de discuter des faits entourant ladite plainte avec des

collègues ou d'autres personnes, sauf à des fins autorisées par la loi, par la présente *Politique* ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller de son choix, le cas échéant. Un bris de confidentialité qui nuit au traitement de la plainte ou qui porte préjudice à l'une des parties en cause est passible de mesures administratives ou disciplinaires.

Le rapport d'enquête est confidentiel et ne peut en aucun temps être remis aux parties ou toute autre personne impliquée dans l'enquête administrative.

Tout dossier de signalement ou de plainte ainsi que les rapports d'enquête sont conservés de manière confidentielle, à un seul et même endroit, et ce, pendant au moins deux (2) ans. Aucune information n'est consignée au dossier personnel de la personne plaignante et de la personne mise en cause, à l'exception des documents relatifs aux mesures disciplinaires ou administratives, s'il y a lieu.

10. PROCÉDURE SPÉCIFIQUE À LA VIOLENCE CONJUGALE OU FAMILIALE

La violence conjugale ou familiale peut se manifester de diverses façons, dont notamment :

- Harcèlement par téléphone, par courriel ou par texto;
- Intrusions fréquentes de la personne violente sur les lieux de travail de la victime;
- Communications verbales ou écrites de la personne violente adressées à des collègues ou à l'employeur.

Toute personne témoin ou qui observe des signes qui pourraient indiquer qu'une personne est victime de violence conjugale ou familiale est invitée à le dévoiler directement à la PRAP.

La PRAP pourra solliciter une rencontre individuelle avec la personne présumée victime, afin de lui donner l'opportunité de se confier dans un climat de confiance et en toute confidentialité et sécurité.

Le SRH pourrait néanmoins communiquer avec les autorités compétentes lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace la personne.

Du référencement vers des ressources spécialisées, des mesures de protection ou d'accommodement pourront être mises en place, avec le consentement de la personne. Par exemple :

- Pour assurer la sécurité de la personne victime :
 - Choisir un mot ou une phrase-clé avec l'employé qu'elle peut utiliser si elle est en danger et elle a besoin d'aide.

- Préprogrammer le numéro de la police sur le téléphone.
- Offrir aux employés de l'accueil une photo/description de l'agresseur et empêcher son accès sur les lieux de travail.
- Pour accommoder la personne victime :
 - Autoriser l'employé à aller porter plainte durant ses heures de travail.
 - Offrir la possibilité de consulter des ressources spécialisées lors de ses heures de travail.