



CCAQ

CORPORATION DES
CONCESSIONNAIRES
AUTOMOBILES DU
QUÉBEC

C'EST SIMPLEMENT
LE QUÉBEC
QUI AVANCE

Politique visant à promouvoir
la civilité et à prévenir le
harcèlement en milieu de travail

POLITIQUES D'ENTREPRISE

WWW.CCAQ.COM

POLITIQUE VISANT À PROMOUVOIR LA CIVILITÉ ET À PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL

PRÉAMBULE

Considérant l'obligation faite par le législateur à l'effet que l'employeur doit prendre des mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité, l'intégrité et la dignité des salariés.

Considérant la volonté de la concession de se doter d'un milieu et d'un climat de travail exempt de harcèlement psychologique et sexuel.

Considérant la volonté de la concession de promouvoir la civilité et le respect en milieu de travail.

Considérant la volonté de la concession de signifier à l'ensemble de son personnel et de sa clientèle que le harcèlement psychologique et sexuel est un acte répréhensible et que tous les efforts seront fournis afin de le prévenir et l'éliminer à la source.

Considérant la volonté de la concession de s'assurer qu'aucune forme de harcèlement ne sera tolérée en milieu de travail.

La concession a pris l'engagement d'adopter une politique visant à promouvoir la civilité et le respect ainsi qu'à contrer toute forme de harcèlement et de violence en milieu de travail.

1. PRINCIPES ET OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La concession est déterminée à offrir un milieu de travail sans harcèlement et à protéger l'intégrité physique et psychologique des employés en respect du droit de gérance et d'administration de la concession. Ainsi, aucune forme de harcèlement (qu'il soit sexuel, psychologique, physique ou verbal) ne sera tolérée puisque ceci constitue une entrave au droit à l'égalité, à la dignité et à des conditions de travail justes et raisonnables.

La concession considère alors :

- Que toute personne victime de harcèlement, de quelque nature qu'il soit, a le droit d'être aidée et soutenue en se prévalant des procédures énoncées dans la présente politique ;
- Qu'elle doit s'assurer, dans le règlement d'une situation de harcèlement, que la personne se croyant lésée ne subit aucun préjudice et que les plaintes sont traitées en toute équité et confidentialité ;
- Qu'elle s'engage à prévenir toute forme de harcèlement en prévoyant la tenue d'activités d'informations, de sensibilisation et de formation du personnel ;
- Que la prévention du harcèlement soit une responsabilité à la fois collective et individuelle, c'est pourquoi chaque directeur et employé (de même que chaque association et syndicat s'il y a lieu) a une responsabilité à cet égard.

2. DÉFINITIONS

2.1 Harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique au travail se définit comme toute 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'il 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 psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

Ce qui peut être du harcèlement psychologique :

- Le retrait des outils de travail, des ressources humaines ou budgétaires à une personne sans justification ;
- L'utilisation d'un langage inapproprié ;
- La surveillance indue d'une personne ;
- L'imposition de travail en surtemps sans justification ;
- Les réprimandes publiques ;
- L'isolement d'une personne ou le refus de lui parler ;
- La restriction, l'obstruction ou l'interdiction de la liberté d'expression ou d'opinion ;
- Les propos visant à déconsidérer une personne auprès de ses collègues de travail en lançant des rumeurs ou en communiquant des informations sur sa vie privée qui ne sont pas pertinentes au travail ;
- Les commentaires ou actions visant à mépriser, à abaisser, à ridiculiser ou à intimider ;
- Les propos ou les décisions visant à discréditer une personne dans son travail en lui retirant ses tâches habituelles ou en lui confiant des tâches humiliantes ou aucunement en relation avec sa formation et son expérience ;
- Le retrait des responsabilités sans justification ;
- Le fait de confier des tâches de nature à compromettre la santé et la sécurité de la personne ou celles de l'un ou l'autre de ses collègues de travail.

Ce qui, entre autres, n'est pas du harcèlement psychologique :

- L'exercice normal des droits de gestion (suivi des absences au travail, répartition de la charge de travail, imposition de mesures disciplinaires, etc.)
- L'exigence d'un rendement conforme aux normes de travail déterminées par la concession ;
- Un conflit personnel entre deux employés ;
- Un stress relié au travail ;
- Des contraintes professionnelles difficiles ;
- Etc.

Veillez noter que la liste de comportements mentionnés ci-dessus n'est pas exhaustive.

2.2. Harcèlement sexuel

Bien que la notion de harcèlement psychologique inclue le harcèlement sexuel, il peut prendre les formes suivantes :

- Une sollicitation de faveurs sexuelles ;
- Des remarques, insultes, plaisanteries et commentaires à caractère sexuel portant atteinte à un environnement propice au travail ;
- Une promesse implicite ou explicite de récompense liée à la satisfaction d'une demande d'ordre sexuel ;
- Des menaces, représailles, refus de promotion, congédiement ou autres injustices associées à des faveurs sexuelles non obtenues ;
- Des attouchements ou caresses, frôlements, gestes grossiers ou une agression sexuelle ;
- Du sexisme embarrassant ;
- L'affichage de matériel pornographique.

Le harcèlement sexuel n'est pas :

- Un comportement social de simple camaraderie ;
- Un flirt ou une aventure entre deux personnes consentantes. Ces relations sont consenties et basées sur une attraction mutuelle et ne supposent aucune intimidation.

Veillez noter que la liste de comportements mentionnés ci-dessus n'est pas exhaustive.

La principale différence entre le flirt et le harcèlement est le fait de l'acceptation du comportement à connotation sexuelle par la personne qui le reçoit.

3. CHAMP D'APPLICATION

3.1 À qui s'applique la politique ?

La présente politique régit tout autant les relations entre collègues que celles entre supérieurs et subalternes. Elle s'applique à tout le personnel de la concession ainsi qu'à toute personne qui a un lien de travail ou qui effectue un stage à la concession. Cette politique s'applique également aux personnes de l'extérieur dans le cadre de leurs relations avec la concession (clients, fournisseurs, sous-traitants).

3.2 Où s'applique-t-elle ?

La politique s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail ou en dehors des lieux habituels de travail. Voici une liste non exhaustive d'endroits où la politique peut trouver application :

- Lors d'événements sociaux reliés au travail ;
- Lors de l'utilisation inappropriée des technologies de l'information (ex: réseaux sociaux, blogues, messages textes, courriels) ;
- Dans le cadre d'affectations ou de déplacements à l'extérieur de la concession ;
- Dans des conférences ou séances de formation reliées au travail ;
- Lors de déplacements reliés au travail ;
- Au téléphone ;
- Etc.

3.3 Diffusion de la politique

Tous les employés et dirigeants de la concession doivent être informés de la présente politique. Cette diffusion comporte une campagne de sensibilisation auprès de tous les employés. La politique doit être affichée dans un lieu visible. L'affichage peut être remplacé par une diffusion électronique sur le réseau informatique de la concession. Il doit être possible pour les employés de s'en procurer une copie.

De plus, la concession s'engage à entreprendre les mesures nécessaires et à effectuer les interventions requises pour sensibiliser tout le personnel afin qu'aucune personne n'ait à subir de harcèlement en milieu de travail.

4. DROITS ET RESPONSABILITÉS

4.1 Droits

Voici la liste des droits des individus durant le processus de règlement d'un litige :

Droits de la personne se croyant lésée et de la personne mise en cause	
<u>Droit de la personne se croyant lésée</u>	<u>Droit de la personne mise en cause</u>
<ul style="list-style-type: none"> ● Dénoncer une situation, de demander de l'aide et des conseils ou encore de déposer une plainte officielle afin que cesse le harcèlement présumé, et ce, sans subir quelque forme de représailles que ce soit ; ● Être accompagnée par une personne de son choix pendant les entrevues concernant la plainte ; ● Bénéficier de toute la confidentialité possible compte tenu des circonstances ; ● Être informée des conclusions de l'enquête et s'il y a lieu, des mesures et suites qui la concernent ; ● Être traitée équitablement. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Être informée rapidement qu'une plainte a été déposée contre elle ; ● Recevoir sur demande les allégations par écrit ; ● Posséder une période de temps raisonnable pour y répondre ; ● Être accompagnée par une personne de son choix pendant les entrevues concernant la plainte ; ● Être informée du processus ; ● Être informée des conclusions de l'enquête et s'il y a lieu, des mesures et suites qui la concernent ; ● Être traitée équitablement.

4.2 Traitement informel des situations d'incivilité ou de harcèlement

Si les circonstances s'y prêtent, la personne se croyant lésée doit faire connaître clairement à la personne mise en cause que son comportement ou ses paroles la rendent inconfortable et qu'elle ne les désire pas. Elle doit alors lui demander de cesser son comportement dès que possible. Une telle discussion peut être faite en privé ainsi qu'en temps et lieu opportuns pour assurer le caractère privé des échanges et favoriser la recherche de solutions.

4.3 Prévention des dirigeants et de la concession

- Les dirigeants doivent donner l'exemple et agir de manière respectueuse dans leurs relations avec les employés et autres personnes dans le milieu de travail ;
- Informer les employés du contenu de la présente politique ;

- Prendre rapidement et efficacement des mesures adéquates dans tous les cas d'incivilité ou de harcèlement ;
- Former les membres de son personnel appelés à intervenir dans le cadre de la présente politique ;
- Revoir régulièrement la présente politique et ses procédures pour s'assurer qu'elle répond aux objectifs ;
- Répondre rapidement et avec sérieux à toutes les plaintes de harcèlement ;
- Fournir conseil et appui aux personnes se croyant lésées ;
- Imposer des mesures disciplinaires lorsqu'une plainte pour harcèlement est établie et retenue.

4.4 Responsabilités du personnel de la concession

- Chaque employé doit adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement en s'abstenant d'avoir une conduite qui pourrait constituer du harcèlement. De plus, un employé qui croit qu'un de ses collègues est soumis à du harcèlement doit aviser un des conseillers nommés en vertu de cette politique afin d'éviter que le climat de travail ne dégénère ;
- Chaque employé a la responsabilité de coopérer à toute enquête sur une plainte de harcèlement. De plus, chaque employé impliqué dans une enquête en vertu de cette politique est tenu de maintenir la confidentialité.

5. CONFIDENTIALITÉ

La concession reconnaît qu'il est difficile de se plaindre ouvertement de harcèlement et comprend l'intérêt de la personne se croyant lésée de vouloir garder le tout sous le sceau de la confidentialité. Ainsi pour protéger les intérêts des personnes impliquées, la confidentialité sera maintenue dans tout processus d'enquête dans la mesure où elle est applicable et appropriée selon les circonstances.

6. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES CAS

Il est entendu que la présente politique n'enlève aucun recours à la personne se croyant lésée, quelle que soit l'issue des procédures énoncées dans la présente politique.

6.1 Rôle et responsabilité

La personne se croyant lésée doit signaler la situation à la direction générale. Nous encourageons également une personne qui est témoin d'un comportement s'apparentant à du harcèlement à faire aussi un tel signalement. La direction générale accuse réception de la plainte dans les plus brefs délais.

Responsabilité de la direction générale lors du traitement d'une plainte :

- Expliquer la présente politique ;
- Informer la personne se croyant lésée de ses droits et des divers recours possibles et l'aider à la mise en œuvre du recours le plus approprié ;
- S'il y a lieu, aider la personne se croyant lésée à rédiger sa plainte lors d'une plainte formelle ;
- Soutenir la personne se croyant lésée et prévoir des mesures d'aide ;
- Amener les deux parties en litige à régler le problème dans le cadre d'une entente acceptable pour chacune d'elles.

6.1.1 Enquêteur

Le processus d'enquête est interne ou externe, à la discrétion de la concession. Si elle est interne, la plainte recueillie par la direction générale peut être confiée à un membre du personnel de direction qui agira à titre d'enquêteur ou être traitée directement par la direction générale.

Responsabilités :

- Entendre le plus rapidement possible les témoins des événements ;
- Obtenir ou noter par écrit la version des témoins ;
- Prendre connaissance de l'ensemble des faits et rendre compte à l'enquêteur ;
- Produire avec l'enquêteur un rapport écrit détaillé dans les délais requis.

6.1.2 Médiateur

La direction générale ou la personne désignée par elle peut, si elle l'estime nécessaire, désigner une personne pour agir à titre de médiateur dans un dossier de harcèlement. Cette personne peut provenir de l'interne ou de l'externe tout dépendant des parties et de la concession. Toutefois, les deux parties doivent s'entendre sur le choix du médiateur.

Responsabilités :

- Cerner les souhaits et les besoins des parties ;
- Établir les règles de base des échanges (toutes les parties devant convenir des règles) ;
- Examiner avec les parties différentes façons de satisfaire aux besoins de chacune des parties et de régler les plaintes ;
- La médiation ne doit jamais être imposée aux parties qui doivent obligatoirement y consentir. Elle ne prive en aucun cas des autres recours.

6.2 Cheminement d'un dossier

6.2.1 Procédure informelle

La procédure informelle a pour but de permettre aux personnes de régler la situation avec l'aide de la direction générale.

La direction générale explore les choix disponibles en vue de trouver une entente pour régler le litige. Elle peut, entre autres, fixer une rencontre entre les individus en cause afin d'en arriver à une entente à l'amiable. Si la personne se croyant lésée est incapable d'assister à la rencontre, la direction interviendra seule auprès de la personne mise en cause pour l'aviser que son comportement doit cesser.

Si aucune entente n'est satisfaisante pour la personne se croyant lésée, elle peut alors utiliser la procédure formelle.

6.2.2 Procédure formelle

La procédure formelle que peut envisager la personne se croyant lésée est engagée par le dépôt d'une plainte officielle auprès de la direction générale. Les étapes suivantes doivent être respectées.

Étape 1 - Dépôt de la plainte^{1*}

La personne se croyant lésée dépose une plainte par écrit à la direction générale qui en accuse réception dans un délai d'au plus cinq (5) jours.

La plainte doit comporter la nature des allégations, le nom de la personne se croyant lésée, la relation entre la personne mise en cause et la personne se croyant lésée (par

^{1*} Veuillez consulter le formulaire de plainte annexé à la présente politique.

exemple superviseur ou collègue), la date du ou des incidents, la description précise des événements et, s'il y a lieu, le nom des témoins.

Étape 2 – Évaluation de la plainte

À moins que l'enquête ne soit confiée à l'externe, à la discrétion de la concession, l'enquêteur désigné est responsable de procéder, en toute impartialité et dans le respect des règles d'équité, à une enquête complète et confidentielle de la plainte formulée. Il a pour mandat :

1. De convoquer les parties concernées ;
2. De voir à ce que l'enquête se déroule avec discrétion et confidentialité ;
3. D'entendre la personne se croyant lésée et la personne mise en cause séparément ainsi que toute personne qu'il peut juger opportun d'entendre ou requis par l'enquêteur ;
4. De produire un rapport écrit détaillé au responsable de la concession concluant à l'existence ou non de harcèlement et assorti d'une recommandation d'imposer ou de ne pas imposer des mesures disciplinaires ainsi que de toute autre recommandation jugée utile.

Ces étapes doivent être effectuées dans un délai d'au plus 60 jours de l'accusé réception transmis à la personne se croyant lésée. Le responsable de la concession peut prolonger ce délai pour une période additionnelle d'au plus 10 jours.

Étape 3 – Décision

Le responsable de la concession évalue le rapport de l'enquêteur et prend une décision concernant les mesures à prendre. La décision prise doit être communiquée verbalement aux parties impliquées, le plus rapidement possible.

7. MESURES ET SANCTIONS

7.1 Mesures correctives dirigées vers la personne mise en cause

La présente politique vise également à proposer des mesures correctives lorsqu'une personne s'est livrée à du harcèlement. La concession peut alors imposer une ou des mesures correctives, notamment :

- La personne mise en cause peut être tenue de s'excuser en privé ou en public à la personne lésée ;

- La personne mise en cause peut être tenue de s'engager formellement à cesser son comportement offensant ;
- Une lettre de réprimande peut être versée au dossier de la personne mise en cause ;
- La modification de l'horaire de travail ou la modification des conditions de travail peut être ordonnée (dans la mesure autorisée par la convention collective, s'il y a lieu) ;
- Une suspension sans traitement pour une courte ou une longue durée ;
- Le congédiement.

7.2 Plainte injuste ou déposée de mauvaise foi

Il importe de noter qu'une personne ayant porté une fausse plainte de harcèlement pourrait également faire l'objet de sanctions.

8. RÈGLEMENT DES PLAINTES

Le traitement d'une plainte contre le harcèlement se termine lorsque l'une ou l'autre des situations suivantes se produit :

1. Le retrait de la plainte par la personne se croyant lésée qui a engagé la procédure ;
2. La conclusion d'une entente juste et équitable pour les parties ;
3. Lorsque la plainte n'est pas fondée ;
4. Lorsqu'une décision finale est rendue.

9. ÉVALUATION ET RÉVISION

L'employeur évalue, révisé ou met à jour la présente politique afin d'assurer son efficacité selon les besoins ou, au plus tard, aux trois (3) ans.

10. USAGE DU MASCULIN

L'usage du masculin dans la présente politique est effectué sans préjudice ou discrimination pour le féminin et dans l'unique but d'alléger le texte.

ANNEXE 1

FORMULAIRE DE PLAINTE EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL

<p>Identification du plaignant :</p> <p>_____</p> <p>Nom et prénom</p> <p>_____</p> <p>Titre du poste</p> <p>_____</p> <p>Département Supérieur immédiat</p>	
---	--

<p>Afin de nous aider à amorcer notre enquête, nous vous invitons à rédiger un bref exposé des faits justifiant votre plainte en prenant soin de nous indiquer les dates où les événements sont survenus, le nom de la ou des personne(s) visée(s) et le nom des témoins, s'il y a lieu.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: right;">(suite au verso si nécessaire)</p>
--

<p>Formulaire remis le : _____</p> <p>Signature du plaignant : _____</p> <p>Signature du coordonnateur du comité de prévention : _____</p>
--

FORMULAIRE D'ENQUÊTE

Date de la rencontre	Personne rencontrée	Résumé des faits	Actions prises