



BIBLIOTHÈQUE
ET ARCHIVES
NATIONALES
DU QUÉBEC

POLITIQUE DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL (P-15)

Adoptée par le conseil d'administration le 5 décembre 2024

POLITIQUE DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Adoption :	
Conseil d'administration	5 décembre 2024

Historique :	
La présente politique remplace la Politique de Bibliothèque et Archives nationales du Québec visant à contrer le harcèlement en milieu de travail.	

Table des matières

Préambule	4
1. Définitions	4
2. Objectifs	6
3. Champ d'application	7
4. Cadre juridique	7
5. Principes directeurs	8
5.1 Droit à un milieu de travail sain	8
5.2 Importance de la prévention	8
5.3 Droit à un milieu exempt de représailles.....	8
5.4 Droit au traitement diligent des signalements et des plaintes.....	8
5.5 Approche de résolution privilégiée par BAnQ	8
5.6 Droit d'être accompagné	9
5.7 Respect de la confidentialité	9
6. Processus de traitement des signalements et des plaintes	9
6.1 Étape 1 – Informer la personne concernée	9
6.2 Étape 2 – Signaler le comportement à une personne-ressource	10
6.3 Étape 3 - Modes de résolution collaboratifs.....	11
6.4 Étape 4 - Processus de plainte	12
6.5 Droits des parties	15
7. Mesures de prévention, de sensibilisation et de formation	16
8. Rôles et responsabilités	17
8.1 Directeur général des ressources humaines.....	17
8.2 Direction générale des ressources humaines	17
8.3 Chef de pratique responsable du volet santé et mieux-être à la Direction générale des ressources humaines	17
8.4 Secrétaire général et directeur des affaires juridiques	18
8.5 Secrétariat général et direction des affaires juridiques.....	18
8.6 Dirigeants et cadres	18
8.7 Syndicats	18
8.8 Membres du personnel.....	18
8.9 Responsables des contrats de services conclus par BAnQ	19
8.10 Fournisseurs et partenaires externes	19
9. Sanctions	19
10. Responsable de la politique	19
11. Entrée en vigueur et révision	19
11.1 Entrée en vigueur.....	19
11.2 Révision.....	20

POLITIQUE DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

PRÉAMBULE

Plus grande institution culturelle du Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (« BAnQ ») a à cœur l'épanouissement des individus, qui ne peut se réaliser que dans des conditions favorables. La présente politique reflète l'importance que BAnQ accorde à sa responsabilité d'offrir aux membres de son personnel un environnement de travail sain et sécuritaire exempt de toute forme de harcèlement et de violence, y compris à caractère sexuel. BAnQ ne peut toutefois y arriver sans l'engagement de chaque membre de son personnel.

Par cette politique, BAnQ affirme qu'aucun geste pouvant être considéré comme du harcèlement ou de la violence ne sera toléré, qu'il soit commis par des membres du personnel, des administrateurs ou des tiers (fournisseurs, partenaires, bénévoles, syndicats, etc.) et qu'elle veillera à faire cesser sur-le-champ tout comportement s'y apparentant, en vue de préserver la dignité et l'intégrité des membres de son personnel. De plus, dans le processus de prise en charge de ces situations, BAnQ s'assurera qu'aucun geste de représailles ne soit toléré envers les personnes qui pourraient porter plainte, faire un signalement ou encore être appelées à témoigner dans le cadre d'une enquête concernant des allégations de harcèlement ou de violence.

1. DÉFINITIONS

Dans le cadre de l'application de la présente politique, on entend par :

- a) « **BIENVEILLANCE** » : une des valeurs institutionnelles fondamentales, qui se traduit autant par des actions empreintes de gentillesse, de respect et d'écoute que par des actions plus fermes pour veiller au maintien d'un environnement de travail sain. La bienveillance implique notamment un devoir de prendre en charge les situations représentant un risque pour le bien-être commun et de les traiter avec fermeté, équité et respect;
- b) « **COLLABORATION** » : l'acte de s'associer pour la réalisation d'objectifs communs dans un climat de confiance interpersonnelle où les forces de chacun sont reconnues;
- c) « **CONFLIT** » : une divergence, réelle ou perçue, d'intérêts, de valeurs ou d'opinions entre deux ou plusieurs personnes, qui génère des émotions négatives et qui a des répercussions dans les relations et sur le climat de travail. Contrairement au harcèlement, le conflit est une situation dans laquelle une hostilité se manifeste de façon réciproque entre deux ou plusieurs personnes;
- d) « **CONVIVIALITÉ** » : un ensemble d'attitudes propres à favoriser la communication, le dialogue et la coopération entre les individus dans l'environnement de travail. Elle se réfère à l'attente normale d'échanger des propos et d'entretenir des rapports informels avec ses collègues au cours des périodes de travail. La convivialité exige un effort réel de respecter les règles de vie du milieu en faisant preuve d'ouverture et de respect à l'égard des collègues de travail;
- e) « **DROIT DE GÉRANCE** » : le droit de BAnQ de diriger son personnel et de prendre des décisions dans l'intérêt de la bonne marche de ses activités. Il comprend notamment :
 - i. l'attribution des tâches;
 - ii. la gestion courante du rendement au travail;
 - iii. la gestion courante de la discipline et des mesures disciplinaires;

- iv. la gestion courante de l'assiduité et de l'absentéisme;
- v. l'application de sanctions;
- vi. le licenciement, les mises à pied et le congédiement.

L'exercice de ce droit par BAnQ ne constitue pas du harcèlement dans la mesure où elle agit avec respect envers son personnel, où ses interventions sont axées sur les tâches à effectuer et non sur la personne, et où il n'est pas exercé de façon abusive ou discriminatoire;

- f) « **ÉDIFICE DE BAnQ** » : un édifice occupé par BAnQ à titre de propriétaire ou les lieux qu'elle occupe en vertu d'un bail ou de toute autre entente d'occupation;
- g) « **ENQUÊTE** » : la procédure au cours de laquelle un enquêteur, interne ou externe, recueille et analyse l'information pertinente aux faits énoncés dans une plainte ou un signalement traité en application de la présente politique;
- h) « **FACILITATION** » : le mode de résolution par lequel les parties s'entendent pour faire intervenir un tiers, de façon ponctuelle, afin de désamorcer des situations potentiellement conflictuelles et d'en éviter l'escalade. Le tiers facilitateur assume un rôle proactif dans la prévention des conflits;
- i) « **FOURNISSEUR** » : un fournisseur pour les contrats d'approvisionnement, un prestataire de services pour les contrats de services ou un entrepreneur pour les contrats de travaux de construction;
- j) « **HARCÈLEMENT** » : tout type de harcèlement psychologique, sexuel ou discriminatoire. Le harcèlement se distingue de situations telles qu'un conflit, une incivilité, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal du droit de gérance. Le harcèlement peut survenir malgré l'absence d'intention de la personne mise en cause d'offenser ou de causer préjudice par ses actes ou par ses propos. C'est l'effet sur l'autre personne qui est pris en compte;
- k) « **HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE** » : le harcèlement lié à l'un des motifs énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*, c'est-à-dire 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 et le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
- l) « **HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL** » : une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés et qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'un membre du personnel et entraînent, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu sur le membre du personnel. Le harcèlement discriminatoire est une forme de harcèlement psychologique ou sexuel;
- m) « **INCIVILITÉ** » : un comportement, une parole ou un geste qui est contraire aux normes de respect, de politesse, de courtoisie, de savoir-vivre ou de collaboration et qui crée un effet négatif pour la personne qui le subit;
- n) « **MÉDIATION** » : un processus de coopération volontaire par lequel les parties recherchent une solution mutuellement satisfaisante par le biais d'une démarche de dialogue assisté avec l'aide d'un tiers neutre et impartial, le médiateur;

- o) « **MODES DE RÉOLUTION COLLABORATIFS** » : les démarches de résolution axées sur les intérêts et le dialogue entre les parties, ayant pour objectif de résoudre les difficultés vécues et de rétablir un cadre de travail sain et respectueux;
- p) « **PARTENAIRE** » : toute partie avec laquelle BAnQ signe une entente de partenariat au sens de la Politique sur les partenariats (P-6);
- q) « **PLAINTÉ** » : une démarche formelle de la victime présumée visant à dénoncer officiellement à BAnQ une situation de harcèlement ou de violence, à faire reconnaître l'existence d'une situation de harcèlement ou de violence et à entraîner une sanction pour la personne mise en cause;
- r) « **REPRÉSAILLES** » : toute mesure exercée, notamment la menace, contre une personne ayant porté plainte, ayant fait un signalement ou ayant participé à titre de témoin à une enquête ou à toute autre procédure prévue par la présente politique;
- s) « **SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE** » : la confiance que les membres du personnel ont envers leur milieu de travail et qui leur permet d'exprimer une idée sans craindre de se sentir embarrassés ou rejetés. Cette confiance partagée repose à la fois sur une capacité d'empathie des collègues de travail et sur une culture de respect qui permet à chaque personne d'agir et de parler sans crainte de jugement;
- t) « **SIGNALEMENT** » : la dénonciation par une personne d'une situation qu'elle croit s'apparenter à de la discrimination, du harcèlement, de l'incivilité ou de la violence. Un signalement ne mène pas toujours à une plainte;
- u) « **VIOLENCE** » : une agression, qu'il s'agisse d'attitudes, de gestes, ou de paroles, qu'elle soit intentionnelle ou non, qui est susceptible de causer chez autrui des blessures physiques ou psychologiques. Aux fins de la présente politique, la violence inclut :
 - i. la violence conjugale ou familiale lorsque BAnQ sait ou devrait raisonnablement savoir qu'un membre du personnel est exposé à une telle situation sur les lieux de travail;
 - ii. la violence à caractère sexuel, c'est-à-dire toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirés, qui se produisent à une seule occasion ou de manière répétée. La violence à caractère sexuel inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre.

2. OBJECTIFS

La présente politique vise à :

- a) instaurer et maintenir un climat de travail sain et sécuritaire, qui protège l'intégrité physique et psychologique et qui est exempt de toute forme de harcèlement ou de violence;
- b) sensibiliser et responsabiliser les membres du personnel de BAnQ quant à l'importance d'adopter en tout temps des comportements respectueux, qui incitent à la collaboration et au respect mutuel;
- c) encadrer et faire connaître les activités de prévention, de sensibilisation et de formation concernant le harcèlement et la violence au travail;

- d) établir des mécanismes rapides et efficaces d'aide, de traitement et de prise en charge de toute situation où un membre du personnel de BAnQ croit subir des conduites ou des comportements s'apparentant à du harcèlement ou à de la violence au travail, ou en être témoin;
- e) déterminer les principaux rôles et responsabilités des membres du personnel en matière de prévention du harcèlement et de la violence au travail.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à l'ensemble des membres du personnel de BAnQ.

Elle s'applique également aux administrateurs et aux tiers (fournisseurs, partenaires, bénévoles, syndicats, etc.) qui doivent respecter les principes de la politique.

Elle s'applique dans les lieux où sont exercées les activités de BAnQ, y compris ses différents édifices, mais également à l'extérieur de ces lieux, notamment dans le cadre du télétravail et lors d'une activité organisée par BAnQ.

Elle s'applique à toute communication impliquant un membre du personnel effectuée dans l'univers virtuel, dans un contexte de travail, que ce soit dans les médias sociaux ou par toute autre forme de technologie de l'information.

4. CADRE JURIDIQUE

Le cadre juridique de la présente politique est notamment composé de :

- a) la *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12;
- b) le *Code civil du Québec*, RLRQ, c. CCQ-1991;
- c) le *Code criminel*, L.R.C. (1985), ch. C-46;
- d) la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1 (la « **Loi sur l'accès** »);
- e) la *Loi sur les normes du travail*, RLRQ, c. N-1.1;
- f) la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, RLRQ, c. S-2.1;
- g) les conventions collectives en vigueur à BAnQ.

Il est complété par les éléments suivants du corpus règlementaire de BAnQ :

- a) le Règlement relatif au code d'éthique des employés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
- b) le Règlement encadrant l'utilisation et la gestion des technologies de l'information (R-4);
- c) le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants;

- d) la Politique de BANQ en matière d'utilisation des médias sociaux par les employés;
- e) la Politique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (P-13).

5. PRINCIPES DIRECTEURS

5.1 Droit à un milieu de travail sain

Tout membre du personnel a le droit de travailler dans un environnement sain qui respecte la dignité, la sécurité et l'intégrité des personnes et qui est exempt de toute forme de harcèlement et de violence.

5.2 Importance de la prévention

5.2.1 Engagement de BANQ

BANQ s'engage à mettre en place des mesures de prévention concrètes visant à identifier les facteurs de risque propres au harcèlement et à la violence dans le milieu de travail et à agir sur ceux-ci.

Elle s'assure notamment d'intervenir de manière proactive, rapide et équitable lors de toute situation relationnelle difficile qui est signalée à la Direction générale des ressources humaines (DGRH), qu'elle s'apparente ou non à du harcèlement, en vue de maintenir ou de rétablir un milieu de travail harmonieux.

5.2.2 Engagement partagé

La prévention contre le harcèlement et la violence est une responsabilité à la fois individuelle et collective. L'ensemble des membres du personnel a le devoir d'agir avec civilité, de collaborer à la mise en œuvre et à l'application de la présente politique et de dénoncer toute situation de harcèlement ou de violence dont il est témoin.

5.3 Droit à un milieu exempt de représailles

Tout membre du personnel a le droit de se prévaloir de la présente politique sans crainte de représailles. Aucune représailles, directes ou indirectes, ne doivent être exercées ni tolérées contre une personne qui entreprend une démarche prévue par la présente politique ou y participe de bonne foi.

5.4 Droit au traitement diligent des signalements et des plaintes

Le processus de traitement des signalements et des plaintes établi par la présente politique vise à traiter toute situation de harcèlement ou de violence, ou qui s'y apparente, dans des délais raisonnables compte tenu des circonstances.

5.5 Approche de résolution privilégiée par BANQ

BANQ privilégie les modes de résolution collaboratifs, car ils permettent de réinstaurer de manière plus efficace et durable un milieu de travail harmonieux, dans un contexte où les personnes impliquées sont généralement appelées à continuer à travailler ensemble. La facilitation et la médiation sont les modes de résolution collaboratifs privilégiés par BANQ.

Lorsqu'une approche collaborative n'est pas envisageable pour la personne impliquée, peu importe la raison, lorsqu'elle ne donne pas les résultats escomptés ou que le niveau de gravité de la situation ne s'y prête pas, une plainte peut être déposée.

5.6 Droit d'être accompagné

Tout membre du personnel impliqué dans une démarche d'enquête prévue par la présente politique a le droit d'être accompagné par la personne de son choix tout au long du processus, en plus de l'accompagnement prévu, s'il y a lieu, par une convention collective. L'enquêteur ou la DGRH, selon le cas, doit informer le membre du personnel de ce droit.

5.7 Respect de la confidentialité

5.7.1 Confidentialité des démarches

BAnQ s'engage à protéger la confidentialité de toute démarche entreprise en vertu de la présente politique, notamment la confidentialité des renseignements relatifs à la plainte ou au signalement. L'accompagnement offert par BAnQ aux membres du personnel ayant entrepris une telle démarche est fait de manière confidentielle, avec la plus grande discrétion et en faisant intervenir un minimum de personnes.

Les processus établis par la présente politique déterminent les personnes qui, en raison de la nature des démarches, ont le droit d'être informées du traitement d'un signalement ou d'une plainte, ou encore des mesures subséquentes. Selon le cas, la signature d'un engagement de confidentialité peut être exigée de ces personnes.

5.7.2 Confidentialité des documents

Tous les documents d'un dossier de plainte, y compris les rapports d'enquête, sont conservés de manière confidentielle par la DGRH. Leur destruction est effectuée conformément au calendrier de conservation de BAnQ et dans le respect des exigences de sécurité prévues par la Loi sur l'accès et par la Politique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (P-13).

6. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES PLAINTES

Le processus qui suit s'applique au traitement des signalements et des plaintes effectués par un membre du personnel.

6.1 Étape 1 – Informer la personne concernée

6.1.1 Lorsqu'une personne croit subir des comportements indésirables visés par la présente politique, il est recommandé qu'elle en informe d'abord la personne concernée en précisant quels sont les comportements reprochés et les répercussions négatives qu'ils entraînent sur elle afin que la personne concernée puisse s'amender et mettre fin à ces comportements. Ces personnes sont encouragées à s'expliquer avec ouverture et respect en vue de favoriser la résolution du problème le plus rapidement possible.

6.1.2 Dès cette étape, la personne qui croit subir de tels comportements indésirables devrait documenter par écrit les détails des incidents afin de faciliter les démarches ultérieures si elles s'avèrent nécessaires.

- 6.1.3 Lorsque la personne qui croit subir des comportements indésirables estime ne pas être en mesure d'informer la personne concernée directement, elle peut s'adresser à une personne-ressource dans le cadre de l'étape 2, sans recourir à l'étape 1 « Informer la personne concernée ».

6.2 Étape 2 – Signaler le comportement à une personne-ressource

6.2.1 Signalement à une personne-ressource

Lorsque l'étape 1 « Informer la personne concernée » ne donne pas le résultat espéré par la personne qui croit subir des comportements indésirables visés par la présente politique, il est recommandé qu'elle s'adresse à une personne-ressource pour lui faire part des difficultés vécues. Cette personne-ressource peut être son supérieur hiérarchique, le directeur général des ressources humaines ou le chef de pratique responsable du volet santé et mieux-être à la Direction générale des ressources humaines.

6.2.1.1 Signalement à un supérieur hiérarchique

Lorsque le signalement est fait à un supérieur hiérarchique, ce dernier doit adopter une approche neutre et évaluer si les comportements signalés s'apparentent à du harcèlement, à de la violence ou à un conflit à un stade avancé. Si c'est le cas, le gestionnaire doit inciter la personne à aborder la situation avec le directeur général des ressources humaines ou le chef de pratique responsable du volet santé et mieux-être à la DGRH. Si la situation s'apparente plutôt à un conflit au stade précoce ou à un désaccord pour lequel le supérieur hiérarchique s'estime apte à intervenir, il peut faciliter la communication entre les personnes concernées ou mettre des mesures en place afin d'aider à la résolution du problème.

6.2.1.2 Signalement à la DGRH

Lorsque le signalement est fait à une personne-ressource de la DGRH, cette dernière doit évaluer la situation, assurer la mise en place rapide et diligente des actions nécessaires et proposer des mesures de soutien appropriées pour assurer la sécurité de la personne qui fait le signalement. Selon les circonstances, elle doit :

- a) informer, conseiller et assister la personne quant aux prochaines étapes;
- b) favoriser les échanges entre les parties afin de trouver des moyens de résoudre le problème;
- c) déterminer si des mesures provisoires doivent être prises pour faciliter le traitement de la situation;
- d) informer la personne de l'existence du processus de dépôt de plainte et de son fonctionnement;
- e) faire un suivi régulier avec la personne ayant fait le signalement afin de vérifier si le problème est résolu et de déterminer si d'autres démarches sont nécessaires.

6.2.2 Confidentialité

Lors d'un signalement, l'identité de la personne qui fait le signalement demeure confidentielle. À moins que celle-ci ne consente à sa divulgation, son identité n'est communiquée que lorsque le signalement ne peut être traité adéquatement de manière non nominative.

6.2.3 Recommandations de la personne-ressource de la DGRH

Lorsqu'elle le juge utile, la personne-ressource peut faire une évaluation de la situation et formuler des recommandations aux instances appropriées afin d'éviter qu'une situation similaire ne se reproduise. Ces recommandations doivent être faites de manière non nominative.

6.3 Étape 3 - Modes de résolution collaboratifs

6.3.1 Choix de la démarche

En tout temps, la personne qui a entrepris un des modes de résolution collaboratifs peut choisir de déposer une plainte et vice versa. Elle peut déposer une plainte sans avoir préalablement eu recours à un mode de résolution collaboratif.

6.3.2 Facilitation

À un stade précoce de la situation conflictuelle, lorsque le niveau de gravité est moindre, la personne qui fait le signalement peut opter pour la facilitation. Ce mode de résolution est moins formel que la médiation et ne requiert pas d'entente signée à la fin du processus.

Lorsque la facilitation est retenue, le directeur général des ressources humaines ou, si cette personne est mise en cause, le secrétaire général et directeur des affaires juridiques nomme la personne facilitatrice parmi un membre de l'équipe de la DGRH si la situation s'y prête. Dans certains cas, la facilitation peut être prise en charge par un facilitateur externe.

6.3.3 Médiation

Lorsque l'option de la médiation est retenue, le directeur général des ressources humaines ou, si cette personne est mise en cause, le secrétaire général et directeur des affaires juridiques nomme la personne médiatrice. Un membre du personnel qui détient le titre de médiateur accrédité peut mener la médiation si la situation s'y prête. Autrement, BANQ retient les services d'un médiateur externe.

La personne médiatrice veille à assurer une communication efficace entre les personnes participantes afin de leur permettre de résoudre leurs difficultés.

La personne médiatrice peut suspendre la médiation ou y mettre fin si elle est d'avis que les personnes qui y participent sont dans une impasse ou que le processus n'est pas concluant.

6.4 Étape 4 - Processus de plainte

6.4.1 Portée

Une plainte vise à établir s'il y a présence ou non de harcèlement en regard de la définition se trouvant dans la *Loi sur les normes du travail*.

6.4.2 Forme et contenu des plaintes

Une plainte doit être formulée par écrit, au moyen du formulaire prévu par la DGRH. Elle doit contenir minimalement les éléments suivants :

- a) le nom de la personne plaignante;
- b) le nom de la personne mise en cause;
- c) une description de la ou des conduites reprochées;
- d) les dates et les détails des événements et des incidents;
- e) une description des démarches de résolution effectuées par la personne plaignante;
- f) le nom des témoins des comportements qui sont reprochés.

6.4.3 Dépôt d'une plainte

La personne plaignante doit déposer sa plainte auprès du directeur général des ressources humaines ou, en son absence, du chef de pratique responsable du volet santé et mieux-être à la DGRH. Dans le cas d'une plainte qui vise le directeur général des ressources humaines, celle-ci doit être déposée auprès du secrétaire général et directeur des affaires juridiques.

6.4.4 Réception des plaintes

Lorsqu'une plainte est déposée, la personne responsable analyse la recevabilité de la plainte. Elle évalue la situation et propose des mesures de soutien appropriées à la personne qui a déposé la plainte, si cela n'a pas déjà été fait lors d'un signalement préalable.

L'analyse de la recevabilité de la plainte porte uniquement sur la version de la personne qui a déposé la plainte. Il s'agit d'un mécanisme de filtrage qui permet de refuser de traiter les plaintes qui ne respectent pas les conditions de recevabilité. La personne responsable ne décide pas du bien-fondé de la plainte, qui ne sera décidé qu'au terme de l'enquête, si le processus se poursuit.

6.4.5 Conditions de recevabilité

Une plainte est jugée recevable si, à première vue, les faits allégués et la preuve soumise présentent une apparence de harcèlement ou de violence.

Pour être recevable, une plainte doit être sérieuse et avoir été déposée dans un délai de deux (2) ans suivant la dernière manifestation du comportement reproché. Elle ne doit pas être frivole ou malicieuse.

6.4.6 Fermeture du dossier avant enquête en cas de plainte non recevable

6.4.6.1 Information des personnes intéressées

Lorsqu'une plainte est jugée irrecevable, la personne responsable informe la personne plaignante de ses conclusions.

La personne responsable informe également le supérieur immédiat de la personne plaignante, en ne communiquant que les renseignements nécessaires pour lui permettre d'agir afin d'assurer ou de rétablir un climat de travail adéquat. En collaboration avec la DGRH, il peut notamment :

- a) offrir des mesures d'aide, d'accompagnement et de soutien, telles que des rencontres de suivi;
- b) dans le cadre de son rôle de gestion, faire des interventions adaptées à la situation;
- c) offrir une médiation ou une facilitation lorsque ça n'a pas déjà été fait;
- d) évaluer la possibilité de remettre un avis administratif ou disciplinaire si la plainte est frivole.

La personne mise en cause n'est pas informée de l'existence d'une plainte jugée irrecevable.

6.4.6.2 Conséquences

Dans le cas d'une plainte jugée frivole ou de mauvaise foi, déposée avec l'intention de nuire, la personne responsable évalue si le niveau de gravité de la situation exige l'imposition d'une sanction.

6.4.7 Conduite de l'enquête sur les plaintes recevables

6.4.7.1 Déclenchement de l'enquête

Lorsqu'une plainte est recevable, une enquête est entreprise par la personne responsable. Elle informe rapidement la personne mise en cause de l'existence et du contenu de la plainte, après en avoir d'abord informé, s'il y a lieu, le syndicat ou l'association dont elle est membre.

6.4.7.2 Choix d'enquêteur

La personne responsable confie l'enquête à un professionnel interne ou externe de BANQ, qu'elle choisit en tenant compte des éléments suivants :

- a) l'impartialité et l'apparence d'impartialité;
- b) la neutralité et l'apparence de neutralité;

- c) la complexité et l'ampleur du dossier.

La personne plaignante, la personne mise en cause ainsi que leurs syndicats ou associations sont informés du nom de l'enquêteur choisi.

6.4.7.3 Déroulement de l'enquête

L'enquêteur choisi doit :

- a) aviser les supérieurs immédiats des personnes concernées par la situation;
- b) informer rapidement la personne visée par la plainte de ce qui lui est reproché et lui accorder un délai raisonnable pour se préparer à une rencontre au cours de laquelle l'enquêteur recevra sa version des faits et la questionnera sur les éléments contenus dans la plainte;
- c) obtenir la version des faits de la personne plaignante et des témoins qu'il juge pertinent de rencontrer et leur faire signer un engagement de confidentialité;
- d) déterminer si les allégations de harcèlement ou de violence sont fondées selon la définition du harcèlement contenue dans la présente politique;
- e) rédiger et présenter un rapport d'enquête qui sera transmis à la personne responsable;
- f) en présence de la personne responsable, informer verbalement et séparément les parties des conclusions de l'enquête. Afin de respecter le secret professionnel et la Loi sur l'accès, aucune copie du rapport d'enquête n'est remise aux parties, mais l'enquêteur leur fournit le plus de renseignements possible afin de leur permettre de comprendre les conclusions de son rapport, dans les limites de ces restrictions légales.

Seules les personnes impliquées dans le traitement de la plainte ou qui ont été rencontrées durant l'enquête sont informées de l'existence et du contenu de la plainte, de même que, lorsque cela est nécessaire, de l'identité de la personne plaignante.

6.4.7.4 Effet du retrait de la plainte avant la fin de l'enquête

Le retrait de sa plainte par la personne plaignante n'a pas pour effet de soustraire BANQ à son obligation d'assurer la sécurité et l'intégrité des membres de son personnel. À titre d'employeur, BANQ doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser le harcèlement lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance. Ainsi, BANQ peut demander à l'enquêteur de poursuivre l'enquête malgré le retrait de la plainte.

6.4.7.5 Conclusion de l'enquête et rapport

Après avoir pris connaissance de l'ensemble des informations contenues dans la plainte, rencontré les parties et les témoins concernés et analysé l'ensemble du dossier, l'enquêteur termine son enquête. Il prépare un rapport d'enquête qu'il remet à la personne responsable. Ce rapport doit contenir les éléments suivants :

- a) Déclaration de la personne plaignante;

- b) Déclaration de la personne mise en cause;
- c) Déclarations des témoins;
- d) Références aux documents soumis;
- e) Analyse;
- f) Conclusion.

6.4.8 Suivi et application des mesures

La personne responsable doit s'assurer que des mesures raisonnables sont mises en place pour corriger, s'il y a lieu, la situation problématique constatée dans le rapport d'enquête et pour permettre à la personne plaignante de poursuivre ses activités dans un milieu sain et sécuritaire exempt de harcèlement.

La personne responsable doit effectuer un suivi de l'application de ces mesures afin de vérifier que la situation problématique a été corrigée et de déterminer si d'autres actions sont nécessaires.

6.5 Droits des parties

6.5.1 Droits de la personne qui porte plainte ou fait un signalement

La personne qui porte plainte ou fait un signalement a le droit de :

- a) être traitée équitablement et avec respect;
- b) bénéficier d'un processus impartial et transparent;
- c) être accompagnée tout au long du traitement de la plainte, si elle le souhaite, par un représentant de son syndicat ou une personne de son choix afin qu'il agisse comme observateur ou en soutien;
- d) obtenir, de la part de BAnQ, le soutien approprié à la suite du traitement de son signalement ou de sa plainte;
- e) obtenir le traitement du signalement ou de la plainte dans les meilleurs délais possible;
- f) ne subir aucunes représailles de la part de la personne mise en cause ou de toute autre personne;
- g) recevoir toute l'information relative au traitement de son signalement ou de sa plainte.

6.5.2 Droits de la personne mise en cause

La personne qui est mise en cause a le droit de :

- a) être traitée équitablement et avec respect;
- b) bénéficier d'un processus impartial et transparent;
- c) être accompagnée tout au long du traitement de la plainte, si elle le souhaite, par un représentant de son syndicat ou une personne de son choix afin qu'il agisse comme observateur ou en soutien;
- d) obtenir le soutien approprié de la part de BAnQ à la suite du traitement d'une plainte dont elle fait l'objet;
- e) être informée promptement de toute plainte jugée recevable déposée à son endroit, de toute enquête la visant et des comportements qui lui sont reprochés;
- f) recevoir toute l'information relative au traitement de la plainte ou de l'enquête dont elle fait l'objet;
- g) obtenir le traitement de la plainte dans les meilleurs délais possible.

6.5.3 Droits du témoin

Le témoin a le droit de :

- a) être accompagné tout au long du traitement de la plainte, s'il le souhaite, par un représentant de son syndicat ou une personne de son choix afin qu'il agisse comme observateur ou en soutien;
- b) obtenir le soutien approprié de la part de BAnQ à la suite du traitement d'une plainte;
- c) ne subir aucune représailles en raison de son témoignage ou de sa volonté de témoigner.

7. MESURES DE PRÉVENTION, DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION

BAnQ élabore annuellement un plan d'action en matière de santé et sécurité au travail dans lequel elle établit les diverses mesures de prévention, de sensibilisation et de formation qu'elle met en œuvre afin d'identifier, de contrôler et d'éliminer les risques reliés entre autres au harcèlement et à la violence au travail. Ce plan prévoit entre autres les mesures suivantes :

- i. se doter d'un processus de prise en charge des plaintes et des signalements en cas de situation s'apparentant à du harcèlement ou à de la violence et en assurer la diffusion auprès des membres du personnel;
- ii. organiser une campagne annuelle de sensibilisation au harcèlement et à la violence en milieu de travail abordant entre autres les facteurs de risque, les mesures de prévention et les rôles et responsabilités de chacun;

- iii. créer une section sur l'intranet où des ressources spécialisées et appropriées sont diffusées et inviter les membres du personnel à les consulter;
- iv. maintenir une vigie continue à l'égard des risques et des facteurs de risque susceptibles de générer des situations de harcèlement;
- v. former et sensibiliser les membres du personnel sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail dès leur accueil et leur intégration. Cette sensibilisation vise notamment à informer les membres du personnel sur les comportements à adopter lorsqu'ils sont témoins d'une situation à risque.

8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

8.1 Directeur général des ressources humaines

Le directeur général des ressources humaines a la responsabilité de :

- i. recevoir et traiter tout signalement ou plainte effectuée en application de la présente politique;
- ii. accueillir les questions des membres du personnel en lien avec la présente politique et y répondre;
- iii. analyser toute situation qui est portée à son attention et proposer une approche adaptée;
- iv. proposer des modes de résolution appropriés en tenant compte des besoins des individus.

8.2 Direction générale des ressources humaines

La Direction générale des ressources humaines a la responsabilité de :

- i. veiller à la diffusion et à la compréhension de la présente politique auprès de l'ensemble du personnel par des activités de formation et de sensibilisation;
- ii. sensibiliser l'ensemble des membres du personnel à leur responsabilité en matière de climat de travail;
- iii. offrir de la formation, de l'information et du soutien en matière de gestion de conflits et de civilité au travail;
- iv. soutenir les dirigeants et cadres ainsi que les membres du personnel lorsque des interventions en matière de facilitation et de médiation sont entreprises;
- v. recevoir et analyser les signalements verbaux et les plaintes écrites et recommander des actions pour les traiter.

8.3 Chef de pratique responsable du volet santé et mieux-être à la Direction générale des ressources humaines

Le chef de pratique responsable du volet santé et mieux-être à la DGRH a la responsabilité de :

- i. en l'absence du directeur général des ressources humaines, prendre toute plainte en charge afin d'éviter tout retard de traitement.

8.4 Secrétaire général et directeur des affaires juridiques

Le secrétaire général et directeur des affaires juridiques a la responsabilité de :

- i. recevoir et de traiter tout signalement ou plainte visant le directeur général des ressources humaines.

8.5 Secrétariat général et direction des affaires juridiques

Le Secrétariat général et direction des affaires juridiques a la responsabilité de :

- i. veiller à l'inclusion des éléments requis par la présente politique dans tout contrat conclu avec un fournisseur ou partenaire externe.

8.6 Dirigeants et cadres

Tout dirigeant et tout cadre a la responsabilité de :

- i. adopter de saines pratiques de gestion telles l'ouverture, la disponibilité et la responsabilisation;
- ii. évaluer rigoureusement et fréquemment les facteurs de risque en matière d'organisation du travail et de dynamique d'équipe et prendre les mesures nécessaires pour éliminer, limiter et contrôler ceux-ci;
- iii. être un exemple de civilité, de convivialité et de bienveillance;
- iv. rester sensible aux dynamiques d'équipe afin d'identifier les stades précoces des conflits et d'agir rapidement sur les situations qui affectent le moral des membres du personnel;
- v. ne tolérer aucune manifestation d'incivilité, de violence ou de harcèlement de la part d'une personne assujettie à la présente politique et agir promptement afin de les faire cesser si de telles manifestations surviennent.

8.7 Syndicats

Chaque syndicat a la responsabilité de :

- i. collaborer à la mise en œuvre et à l'application de la présente politique en vue d'assurer une prise en charge concertée, diligente et rapide lorsqu'il est interpellé;
- ii. respecter la confidentialité des renseignements qui lui sont communiqués en application de la présente politique, en vue de limiter les effets négatifs sur l'environnement de travail;
- iii. ne tolérer aucune manifestation d'incivilité, de violence ou de harcèlement par leurs membres.

8.8 Membres du personnel

Tout membre du personnel a la responsabilité de :

- i. faire preuve de civilité, de bienveillance et de convivialité;
- ii. signaler toute situation ou comportement susceptible de contrevenir à la présente politique;

- iii. agir sur toute situation relationnelle difficile le plus rapidement possible en vue d'éviter l'escalade du conflit;
- iv. s'impliquer activement dans la résolution de conflits, entreprendre des démarches pour régler les mécontentements de manière autonome et respectueuse ainsi que collaborer à la recherche de solutions;
- v. collaborer à la mise en œuvre et à l'application de la présente politique lorsqu'il est interpellé;
- vi. respecter la confidentialité des renseignements qui lui sont communiqués en application de la présente politique.

8.9 Responsables des contrats de services conclus par BAnQ

Tout membre du personnel de BAnQ qui met en place un contrat au nom de BAnQ a la responsabilité de :

- i. informer le fournisseur ou le partenaire externe ainsi que les membres de son personnel de l'application de la présente politique dans l'exécution du contrat conclu avec BAnQ.

8.10 Fournisseurs et partenaires externes

Tout fournisseur et tout partenaire externe a la responsabilité de :

- i. respecter la présente politique dans l'exécution de tout contrat conclu avec BAnQ et s'assurer de ce respect par les membres de son personnel;
- ii. signaler à BAnQ tout comportement ou situation susceptible de constituer une contravention à la présente politique.

9. SANCTIONS

Toute personne qui contrevient à la présente politique est passible de sanctions disciplinaires, administratives ou légales proportionnelles à la gravité de son acte. Le choix de la sanction applicable doit notamment tenir compte des conséquences des gestes de la personne qui les a posés ainsi que de ses contraventions antérieures.

Toute personne qui dépose des accusations mensongères dans le but de nuire est également passible de sanctions disciplinaires, administratives ou légales appropriées.

10. RESPONSABLE DE LA POLITIQUE

Le directeur général des ressources humaines est responsable de l'application de la présente politique.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

11.1 Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration.

11.2 Révision

La révision et la mise à jour de la présente politique sont effectuées au besoin, au minimum tous les cinq ans.