

## POLITIQUE GÉNÉRALE

### COMMISSION DE SERVICES RÉGIONAUX DE KENT

17-02

#### POLITIQUE RELATIVE À UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

##### **Énoncé de politique**

La Commission de services régionaux de Kent appuie un milieu de travail respectueux et ne tolérera aucune forme de harcèlement au travail. Le harcèlement peut constituer une forme d'abus de pouvoir, d'autorité ou de contrôle officiel ou non officiel, et être de nature coercitive. Il est répugnant, dégradant et menaçant. Il nuit à la capacité des employés d'apprendre et de travailler de façon productive et est une atteinte à leur estime et à leur sentiment de bien-être.

1. En tant qu'employeur, la Commission de services régionaux de Kent s'engage à offrir un milieu de travail où toutes les personnes sont traitées avec respect et dignité. Il incombe à l'employeur d'agir avec diligence raisonnable afin de prévenir et d'éliminer le harcèlement au travail et de fournir une réponse opportune à toutes les plaintes. Les gestionnaires sont tenus de maintenir un milieu de travail respectueux.
2. La prévention et la dénonciation d'un comportement irrespectueux sont la responsabilité de tous les employés. Si une personne croit qu'un employé a subi ou subit du harcèlement au travail ou des représailles parce qu'il a déposé une plainte, elle est priée d'en avertir son gestionnaire ou le directeur général.
3. Les gestionnaires sont tenus de prendre les mesures préventives et correctives nécessaires et de mettre fin à toute forme de harcèlement dont ils ont connaissance.
4. Le harcèlement au travail **ne sera pas toléré** et les gestionnaires **doivent** prendre les dispositions nécessaires pour protéger les membres du personnel et toute autre personne sur les lieux de travail. Le harcèlement au travail constitue une infraction à la discipline qui doit être traitée de la façon appropriée.
5. Les membres du public qui affichent un comportement inapproprié envers un employé peuvent se voir refuser les services de la Commission de services régionaux de Kent. Les employés ont l'autorité de refuser de parler à un membre du public ou à un client si cette personne se comporte de manière inappropriée.

6. Il est interdit à quiconque de se servir de son autorité ou de son pouvoir pour intimider, contraindre ou harceler une personne. Les gestionnaires sont tenus d'offrir un milieu de travail sain à tous les employés.
7. Des représailles, sous quelque forme que ce soit, à l'endroit des employés ou des membres du public qui déposent une plainte de harcèlement sont strictement interdites. Elles peuvent prendre des formes subtiles comme l'ostracisme contre le plaignant ou limiter la capacité du plaignant de concourir équitablement pour des promotions, des affectations privilégiées ou d'autres possibilités d'emploi connexes.
8. La présente directive ne vise pas à limiter ni à entraver le droit de l'employeur de gérer son service. Les rapports de rendement, les évaluations de travail et les mesures disciplinaires imposées par l'employeur pour toute raison valable ne constituent aucunement une forme de harcèlement au travail.

## **Objectifs**

### *But de la politique relative à un milieu de travail respectueux*

1. Maintenir un milieu de travail libre de toute forme de harcèlement.
2. Avertir tous les employés de la Commission de services régionaux de Kent que le harcèlement au travail est strictement interdit.
3. Établir les types de comportements qui peuvent être considérés comme inappropriés.
4. Établir un processus pour recevoir les plaintes de harcèlement et mettre en place un mécanisme pour résoudre ces plaintes avec efficacité.

## **Définitions**

### **Employé :**

Aux fins de la présente politique, le terme « employé » signifie tous les employés ainsi que les représentants élus, les entrepreneurs, les citoyens membres des comités et les bénévoles agissant au nom de la Commission de services régionaux de Kent.

## **Harcèlement :**

Le harcèlement désigne un comportement inopportun d'un employé de la Commission de services régionaux de Kent ou d'un membre du public envers un autre employé ou un groupe d'employés, ou un comportement inopportun dirigé contre un membre du public, dont la personne sait ou aurait dû savoir qu'il est raisonnablement malvenu.

Aux fins de la présente politique, le harcèlement au travail comprend le harcèlement personnel et sexuel, l'établissement d'un milieu de travail malsain, de la discrimination et un usage abusif du pouvoir.

### **1. Harcèlement personnel**

Le harcèlement personnel inclut sans s'y limiter :

***Harcèlement verbal*** — Des remarques avilissantes dirigées contre une personne ou utilisées en faisant allusion à elle, qui compromettraient raisonnablement son moral au travail. Le harcèlement verbal peut se présenter sous ces formes : stéréotypes, injures, insultes, menaces, affronts, remarques indécentes, dégradantes, insinuanes ou malvenues, blagues choquantes, insinuations ou blasphèmes. Le harcèlement verbal comprend également l'intimidation verbale dont des tons de voix hostiles qui se traduiraient raisonnablement par de l'intimidation envers un employé ou un membre du public.

***Harcèlement physique*** — Un comportement physique malvenu, dont des gestes menaçants ou violents, de l'intimidation physique, de la coercition ou des agressions, des gestes insultants ou des blagues fondés sur tout motif protégé par la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick ou tout autre motif qui pourrait raisonnablement être considéré comme offensant.

***Matériel écrit ou graphique*** — Tout document écrit malvenu dans quelque média que ce soit, y compris les médias sociaux : graffitis, notes ou lettres indésirables; matériel, photos, blagues ou dessins animés dénigrants ou choquants décrivant de façon négative ou humiliante les attributs personnels ou physiques d'une personne qui sont publiés ou distribués.

***Évitement ou exclusion*** d'une personne ou d'un groupe de personnes que l'on peut raisonnablement interpréter comme du mépris ou de l'ostracisme en raison des croyances de la personne, de ses attributs personnels, de sa condition sociale ou parce que cette personne a déposé une plainte de harcèlement ou est un témoin d'un événement ayant fait l'objet d'une plainte officielle de harcèlement.

## **2. Harcèlement sexuel**

Le harcèlement sexuel est un comportement ou des propos particulièrement répréhensibles qui ne peuvent être tolérés. Le harcèlement sexuel consiste en une conduite, des commentaires, des gestes ou un contact de nature sexuelle qui peuvent raisonnablement causer un outrage ou une humiliation; il peut désigner une condition de travail de nature sexuelle liée à l'emploi, de perfectionnement, de promotion ou d'obtention de services ou de contrats.

Voici quelques exemples de harcèlement sexuel :

- a. attouchement, tapotement, pincement, serrement, frôlement non voulus;
- b. agression sexuelle;
- c. questions ou commentaires sur la vie sexuelle d'une personne;
- d. appels téléphoniques comportant des messages sous-entendus d'ordre sexuel;
- e. insultes ou blagues à caractère sexiste occasionnant de la gêne ou de l'humiliation;
- f. invitations à caractère social ou sexuel non sollicitées et faites avec insistance;
- g. commentaires ou intérêts déplacés sur les attributs ou l'apparence physiques d'une personne;
- h. remarques dégradantes sur les femmes ou les hommes;
- i. regards concupiscents;
- j. évaluations ou réprimandes injustes, réduction des heures de travail, surmenage, congédiements, discipline ou refus d'embaucher la personne lorsqu'elle est en situation de représailles parce qu'elle refuse de subir ce harcèlement sexuel.

## **3. Milieu de travail malsain**

Un milieu de travail malsain est marqué par une activité ou un comportement qui n'est pas nécessairement dirigé contre quelqu'un en particulier, mais qui crée une atmosphère hostile ou offensante. Un milieu de travail malsain peut exister même si les employés acceptent de participer au comportement dégradant ou ne manifestent aucune opposition.

Voici quelques exemples de comportements qui perturbent le milieu de travail : graffitis, insultes ou blagues à caractère sexuel, racial ou religieux, traitement abusif à l'endroit d'un employé, exhibition de matériel pornographique ou de tout autre matériel offensant.

#### **4. Abus de pouvoir**

Le harcèlement inclut également l'abus de pouvoir, c'est-à-dire le fait d'utiliser de façon inappropriée l'autorité et le pouvoir que confère un poste pour compromettre l'emploi d'une personne, nuire à son rendement, mettre son moyen de subsistance en danger ou s'ingérer de toute autre façon dans sa carrière.

Par abus de pouvoir, on entend, sans s'y limiter, des gestes ou un mauvais usage du pouvoir, tels que l'intimidation, les menaces, le chantage et la coercition.

#### **5. Définition du lieu de travail**

Par lieu de travail, on entend, sans toutefois s'y limiter, l'endroit où une personne exerce ses activités professionnelles, les toilettes, la cafétéria, les séances de formation, les déplacements d'affaires, les conférences, les rencontres sociales liées au travail, les vestiaires et les véhicules.

Il comprend également tout endroit où les agissements d'un employé, qu'il soit en service ou pas, auront de telles répercussions sur l'environnement de travail qu'elles détérioreront gravement les relations entre les employés. Si ce comportement devait se manifester au travail, il pourrait faire l'objet d'un examen par l'employeur.

#### **6. Médiation**

La médiation comporte une tierce partie impartiale qui se réunit avec les deux parties dans une tentative de trouver une solution à la plainte.

#### **7. Conciliation**

En conciliation, une troisième partie impartiale se réunit séparément avec le plaignant et l'intimé afin de résoudre la plainte.

## Procédure

### 1. Plainte non officielle, médiation ou conciliation

a. Souvent la personne n'est pas consciente que son comportement est offensant ou qu'il cause du désagrément aux autres. Pour mettre fin au harcèlement au travail, il suffit parfois de dire directement à la personne concernée que son comportement est importun et qu'il doit cesser. Un employé qui estime ne pas être respecté doit documenter tous les incidents de non-respect, y compris l'heure, la date, l'endroit, et à qui s'adressaient les propos. (Voir Annexe 1)

b. Si un employé refuse de servir un membre du public ou un client, il doit remplir l'annexe 1 et le remettre à son gestionnaire. Au cas où ce membre du public ou ce client s'adresse au Conseil d'administration de la Commission de services régionaux de Kent en raison d'un refus de se faire servir, le gestionnaire sera en mesure d'expliquer la raison du refus de l'employé de ne pas avoir servi le membre du public ou le client. Le conseil d'administration par l'entremise de son directeur général ou de son conseiller juridique adressera la demande du membre du public ou le client par écrit seulement. L'employé affecté n'aura pas à communiquer avec le membre du public ou le client.

c. Une personne peut aussi solliciter l'aide de son gestionnaire, ou de toute autre personne pertinente au moment de résoudre de façon non officielle une plainte de harcèlement au travail. Cette approche peut comporter une séance de médiation ou, si le plaignant le demande, un processus de conciliation afin d'aider les parties à en arriver volontairement à une solution acceptable. Il incombe à l'employeur d'informer les parties en cause de leurs droits et responsabilités.

d. Si la procédure non officielle de traitement de la plainte s'avère infructueuse, la personne-ressource du service recommandera d'autres mesures pour régler la situation.

### 2. Plainte officielle

a. Une personne peut choisir de déposer une plainte officielle à titre de première étape ou lorsque le processus de plainte non officielle est infructueux. L'employeur est tenu de répondre à toutes les plaintes. Cependant, si le plaignant souhaite déposer une plainte officielle, il doit le faire dans un délai d'un an du plus récent incident allégué.

- b. Une plainte officielle doit être déposée par écrit et signée. Elle doit fournir un compte rendu exact des faits liés au harcèlement, y compris l'heure, l'endroit et le nom des personnes concernées. Le compte rendu terminé, la plainte peut être soumise aux personnes suivantes : le gestionnaire du plaignant, ou le directeur général. Dans le cas où une plainte officielle est déposée contre le directeur général, une copie de la plainte doit être transmise au Président et au Conseil d'administration.
- c. Le directeur général ou une tierce partie impartiale établira la nécessité d'une enquête. Si une enquête est nécessaire, le directeur général nommera un enquêteur impartial pour que la plainte soit examinée avec confidentialité et promptitude.
- d. La personne contre qui la plainte est déposée sera informée de la plainte, recevra une déclaration écrite des allégations et se verra accorder la possibilité d'y répondre. L'employeur doit maintenir la confidentialité du plaignant dans toute la mesure du possible.
- e. S'il existe un rapport hiérarchique direct entre le plaignant et la personne contre qui la plainte est déposée, il peut être dans l'intérêt de chacune des parties d'être séparées durant l'enquête, tant sur le plan physique que hiérarchique. S'il n'y a aucun rapport hiérarchique entre les parties en cause, l'employeur décide s'il convient de les séparer physiquement durant l'enquête.
- f. L'enquêteur présente les conclusions de l'enquête et fait des recommandations au directeur général ou à son mandataire. Dans le cas de plaintes fondées, le directeur général doit prendre des mesures appropriées pouvant aller jusqu'au congédiement. Cette mesure corrective ne doit, en aucun cas, nuire à l'emploi du plaignant.
- h. Si la plainte n'est pas fondée et que certains problèmes au travail sont découverts au cours de l'enquête, le directeur général peut décider de prendre des mesures appropriées pour rétablir un milieu de travail sain.
- j. Une plainte déposée de mauvaise foi en vertu de la présente politique, dont la nature est malveillante ou vexatoire, comme l'aura établi l'enquête, fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées.

## **Autres options**

### **1. Plaintes déposées auprès de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick**

Les plaintes visées par la *Loi sur les droits de la personne du Nouveau-Brunswick* doivent normalement être déposées dans l'année qui suit l'acte de harcèlement. La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick se charge de mener une enquête sur les plaintes. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick en composant le 453-2301. Un employé ou un membre du public a le droit de déposer en tout temps une plainte auprès de la Commission des droits de la personne.

### **2. Plaintes déposées en vertu du Code criminel**

Les agressions sexuelles ou autres constituent des actes répréhensibles en vertu du Code criminel. Dans ces circonstances, on peut demander à la police de mener une enquête. Les agressions sexuelles ou autres constituent des offenses criminelles graves et devraient être signalées à la police.

## **Droits et responsabilités**

### **1. Responsabilité partagée**

Bien qu'employeurs et employés soient tous tenus de comprendre et de prévenir le harcèlement au travail, il est important de savoir que, selon la loi, les gestionnaires assument une plus grande part de responsabilité à ce chapitre. Lorsqu'un gestionnaire reçoit une plainte verbale ou écrite d'un employé qui allègue subir des comportements considérés inappropriés, le gestionnaire, en consultation avec l'employé, doit préparer et documenter un plan d'action visant à aider l'employé.

## **2. Gestionnaires**

Les personnes qui ont le pouvoir d'éviter ou de décourager le harcèlement peuvent être tenues responsables si elles manquent à leurs obligations. Cette responsabilité s'étend à toute personne occupant un poste de gestion. Les employeurs sont responsables des actions (ou des inactions) des gestionnaires. Dans le cas des plaintes fondées, l'employeur peut devoir partager la responsabilité avec les gestionnaires et d'autres personnes. Il est donc crucial que les gestionnaires prennent au sérieux toutes les plaintes de harcèlement ou de comportement inappropriés, élaborent des plans d'action pour traiter de l'allégation et documentent toutes les discussions et les mesures prises dans chaque cas particulier qu'il s'agisse de plaintes officielles ou non officielles.

## **3. Plaignants**

Un employé a le droit de déposer une plainte et d'obtenir un examen de sa plainte sans crainte de représailles en suivant la procédure décrite dans la présente politique.

Un employé peut être accompagné de la personne de son choix lors d'une réunion traitant de la plainte ou cherchant à la résoudre.

### Responsabilité du plaignant

- a. Les employés sont invités à faire connaître immédiatement à l'intimé leurs impressions de harcèlement en faisant ce qui suit :
  - i. Prévenir l'intimé que le comportement est malvenu et offensant et qu'il doit cesser immédiatement.
  - ii. Si les circonstances sont telles que le plaignant n'est pas à l'aise ou se sent menacé de prévenir l'intimé en personne, le plaignant peut discuter de la question avec son gestionnaire ou le directeur général.
- b. Si la démarche est infructueuse et que les circonstances rendent difficile de suivre cette démarche, il faut immédiatement déposer une plainte en suivant la procédure décrite.
- c. Collaborer pleinement à tous les stades du processus de médiation, de conciliation ou d'enquête.
- d. Dans la mesure du possible, les employés doivent tenir un registre des heures, des dates, des témoins et de la nature du comportement aux fins de consultation ultérieure.

#### **4. Personne contre qui une plainte est déposée**

Les personnes contre qui une plainte est déposée ont le droit suivant :

- a. d'être informées du dépôt de la plainte;
- b. de recevoir une description écrite des allégations et d'avoir la possibilité d'y répondre;
- c. de se réunir avec le directeur général pour discuter des possibilités de résoudre la plainte. L'intimé de la plainte peut être accompagné d'une personne choisie par l'employé ou de l'enquêteur durant la réunion avec le directeur général et pendant les entrevues subséquentes auxquelles prendront part les parties afin de régler la question.
- d. Collaborer pleinement à tous les stades du processus de médiation, de conciliation ou d'enquête.

La personne contre qui une plainte est déposée doit collaborer à l'enquête.

#### **5. Témoins**

Les employés sont obligés de rencontrer l'enquêteur et de collaborer avec toutes les personnes responsables d'enquêter sur la plainte. Aucune personne ne sera soumise à des représailles pour avoir témoigné dans le cadre de l'enquête.

Les employés sont obligés de respecter les exigences de confidentialité relativement à l'enquête.

#### **6. Enquêteurs**

L'enquêteur doit :

- a. s'assurer que la personne contre qui la plainte est déposée a reçu une description écrite des allégations;
- b. s'assurer que toutes les parties en cause ont été informées de leurs droits et de leurs responsabilités;
- c. interroger les parties en cause et les témoins;
- d. réunir toutes les preuves pertinentes;
- e. utiliser un processus de médiation ou de conciliation, au besoin;
- f. rédiger un rapport;
- g. s'assurer que l'enquête est achevée dans un délai raisonnable en tenant compte de toute circonstance particulière (pouvant aller jusqu'à 3 mois généralement).

## Retrait d'une plainte

Le plaignant a le droit, s'il le veut, de retirer les allégations de harcèlement ou de discrimination faites de bonne foi sans que la plainte soit résolue, à condition que :

- a. la décision ait été prise sans coercition;
- b. le plaignant comprenne que, lorsqu'il existe une preuve *prima facie* raisonnable de harcèlement ou de discrimination, le directeur général peut choisir de terminer l'enquête et de corriger la situation afin d'exercer une diligence raisonnable dans l'établissement et la cessation du harcèlement ou de la discrimination en milieu de travail.
- c. Si le plaignant souhaite retirer une plainte et que l'intimé insiste pour que l'enquête se poursuive afin de blanchir sa réputation, l'enquête se poursuivra.

**ANNEXE 1**

**RAPPORT DE COMPORTEMENT INNAPPROPRIÉ**

Nom de la personne qui a subit le harcèlement:

\_\_\_\_\_

Nom de la personne qui agit de façon inappropriée :

\_\_\_\_\_

Numéro de téléphone de la personne qui agit de façon inappropriée : \_\_\_\_\_

Lieu de résidence de la personne qui agit de façon inappropriée : \_\_\_\_\_

Heure de l'incident : \_\_\_\_\_

Date de l'incident : \_\_\_\_\_

Endroit de l'incident : \_\_\_\_\_

Sujet qui a provoqué l'incident :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Description de l'incident :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Actions prises par l'employé envers la situation

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Signature**

\_\_\_\_\_  
**Date**