



LA CIVILITÉ

**DÉPASSE PAS
LES BORNES**

AU TRAVAIL

POLITIQUE VISANT À PROMOUVOIR LA CIVILITÉ ET
PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT

OCTOBRE 2022



Table des matières

1. Préambule	1
2. Objectifs de la politique	1
3. Champ d'application	2
3.1. Activités externes	2
3.2. Médias sociaux et communication	3
4. Civilité au travail	3
5. Harcèlement	4
5.1. Harcèlement psychologique	5
5.2. Harcèlement sexuel	5
5.3. Harcèlement discriminatoire	6
5.4. Abus de pouvoir	7
5.5. Ce qui n'est pas du harcèlement	7
6. Violence	8
6.1. La violence conjugale	8
7. Droit de gestion	10
8. Responsabilités partagées	10
8.1. Responsabilités des employés	11
8.2. Responsabilités de l'employeur	11
8.3. Responsabilités du supérieur immédiat	12
8.4. Responsabilités des partenaires	13
8.4.1. Le syndicat	13
8.4.2. La direction générale	13
8.4.3. Le comité de direction	13
8.4.4. Le service des ressources humaines	14
9. Confidentialité	14
9.1. Obligation de l'employeur et de ses représentants	14
9.2. Représailles interdites	14

10.	Procédure interne et de traitement des plaintes	15
10.1.	Démarche informelle	15
10.2.	Démarche formelle	16
10.2.1.	Acheminement de la plainte	16
10.2.2.	Analyse de la recevabilité	17
10.2.3.	Médiation	17
10.2.4.	Déroulement de l'enquête	18
10.2.5.	Sanctions	18
10.2.6.	Autres recours	19
10.2.7.	Principes guidant ces décisions	19
11.	Responsables de l'application de la politique	19
11.1.	Qui contacter ?	19
11.2.	Où se procurer un formulaire ?	19
11.3.	Programme d'aide aux employés	20
12.	Évaluation et révision	20
13.	Entrée en vigueur	20
	Annexe A – Code de civilité en milieu de travail	21
	Annexe B – Schéma explicatif de la démarche formelle et informelle	23
	Annexe C – Formulaire de plainte Incivilité et harcèlement au travail	24

1. Préambule

La Société de transport de Sherbrooke (la « STS ») tient à offrir à ses employés un milieu de travail sain, respectueux et faisant la promotion du bien-être, de la civilité et des bonnes relations de travail. La politique visant à promouvoir la civilité et prévenir le harcèlement vient soutenir plusieurs valeurs qui définissent la STS, soit celles du travail d'équipe, du respect et du professionnalisme.

La STS souhaite promouvoir une approche basée sur le savoir-être et les bons comportements à adopter en milieu de travail, et ce, par une définition de la civilité et des pratiques visant un environnement empreint de respect au quotidien. De plus, la STS s'engage à mettre en place les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement en milieu de travail et offrir un soutien aux personnes concernées en intervenant pour faire cesser toute forme de harcèlement qui serait portée à sa connaissance.

2. Objectifs de la politique

La présente politique a pour objectif de démontrer l'engagement ainsi que les efforts de la STS dans le maintien d'un climat de travail sain pour tous. Plus précisément, la politique vise à :

- Prôner un milieu de travail respectueux et harmonieux;
- Sensibiliser l'ensemble des employés sur l'importance de la civilité au travail afin de parfaire la collaboration entre ceux-ci;
- Favoriser et maintenir un climat de travail exempt de harcèlement, notamment, par la sensibilisation et l'information des personnes y travaillant ou étant impliquées dans les activités de la STS;
- Protéger l'intégrité psychologique et physique de ses employés ainsi que la sauvegarde de leur dignité;



- Fournir le support nécessaire à toute personne qui se croit victime de harcèlement;
- Par le biais de mécanismes d'aide et de recours en matière de harcèlement.

La STS croit fermement qu'une culture organisationnelle saine prônant la civilité et l'environnement de travail exempt de harcèlement passe nécessairement par la **coresponsabilité** de la STS et des employés, pour faire de cette politique une **réussite commune**.

3. Champ d'application

La présente politique s'applique à tous les employés, hommes, femmes ou sans identité de genre, syndiqués et non syndiqués, à l'emploi de la STS ou étant impliquées dans les activités de la STS, incluant les membres du conseil d'administration, les fournisseurs et les sous-traitants.

La politique s'applique tout autant aux conduites se produisant dans le milieu de travail, **incluant le télétravail**, qu'à celles pouvant survenir en d'autres circonstances et lieux pendant le travail (relations avec la clientèle, fournisseurs ou sous-traitants, formations, séminaires, colloques, dîners d'affaires, événements sociaux, voyages d'affaires, etc.). Il importe d'être en mesure d'établir un lien avec l'emploi.

2

3.1. Activités externes

La politique s'étend également à toutes activités organisées par l'employeur, ses représentants ou quelqu'un étant à son service (ex. : activité de Noël, etc.). Tout incident qui se déroule à l'extérieur du travail, mais qui entraîne des répercussions sur celui-ci, pourrait également faire l'objet d'une enquête si nécessaire.



3.2. Médias sociaux et communication

La responsabilité de l'employeur et de l'employé en matière de civilité et de prévention du harcèlement s'étend également aux médias sociaux. Effectivement, le personnel, quel que soit son poste, a une obligation légale de loyauté envers son employeur et ne peut publier une information ou un commentaire pouvant porter atteinte à l'image et à la réputation d'un collègue ou de la STS, et ce, sur tout type de médias sociaux (ex.: profil Facebook personnel ou page Facebook de l'organisation, etc.).

Les moyens de communication professionnels doivent aussi respecter les principes d'intégrité et de dignité. La STS s'attend à ce que les employés ou toutes personnes impliquées dans les activités de la STS respectent les énoncés suivants :

- Ne pas enregistrer une conversation ou une réunion sans le consentement explicite des participants ;
- Éviter tout acte ressemblant à du cyberharcèlement (transmettre des courriels ou textos menaçants, des commentaires diffamatoires au sujet de quelqu'un, des messages négatifs directement à une personne, utiliser l'identité de la personne en ligne, diffuser des rumeurs ou envoyer des messages instantanés de manière abusive).

4. Civilité au travail

La civilité, ou le savoir-être au travail, se définit comme des comportements et des attitudes permettant aux individus de bien-vivre ensemble au travail. La STS souhaite préciser les règles de conduite dans son organisation afin de promouvoir les comportements et les attitudes empreints de respect, de collaboration, de politesse et de courtoisie. Par son code de civilité disponible à l'annexe A, la STS respecte son obligation d'assurer un climat de travail sain et d'utiliser tous les moyens possibles pour y arriver. L'employé a aussi les mêmes obligations que l'employeur, c'est-à-dire qu'il doit participer au maintien de ce climat en adoptant des comportements appropriés.



La civilité au travail comprend notamment des gestes ou des actions pouvant être représentés comme suit :

- Faire preuve de politesse et utiliser un ton de voix acceptable;
- Respecter et considérer l'opinion des autres. Il peut y avoir des divergences d'opinions;
- Démontrer une ouverture à la discussion en cas de conflit;
- Être réceptif à ce que les autres disent et s'adapter aux changements demandés;
- Offrir de l'aide à ses collègues, partager ses idées et ses connaissances;
- Faire preuve de bienveillance et d'empathie envers les autres.

5. Harcèlement

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement comme étant une conduite vexatoire (abusive, humiliante, blessante) qui se manifeste par des paroles, des gestes ou des comportements répétés et qui :

- Sont hostiles (agressifs, menaçants) ou non désirés ;
- Portent atteinte à la dignité (c'est-à-dire au respect de l'amour-propre) ou à l'intégrité (à l'équilibre physique, psychologique ou émotif) de la personne ;
- Rendent le milieu de travail néfaste pour elle.

Les différents types de harcèlement peuvent se produire à tous les niveaux hiérarchiques soit, entre gestionnaires, entre collègues, entre un gestionnaire et un membre du personnel et peuvent aussi provenir de la clientèle, d'un fournisseur, d'un sous-traitant, etc.

Une seule conduite grave peut aussi être considérée comme du harcèlement si elle produit un effet nocif continu pour la personne (exemples : une violente attaque verbale, l'utilisation de la force physique pour faire un document de démission, menacer de son poing).



Il est important de mentionner que tous les comportements indécents peuvent faire l'objet d'une plainte en harcèlement, même si l'intention initiale derrière le geste n'était pas d'offenser autrui. Par exemple, une blague exprimée par un collègue jugeant ses paroles comme inoffensives peut tout de même être vécue comme du harcèlement, et ce, bien que l'intention n'était pas de blesser l'autre.

5.1. Harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique est un enchaînement, sur une assez longue période, de propos et d'agissements hostiles, exprimés ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une tierce partie.

Le harcèlement psychologique peut se présenter des manières suivantes :

- Empêcher la personne de s'exprimer (hurler, l'interrompre sans cesse, lui interdire de parler aux autres);
- Isoler quelqu'un (ne plus lui parler du tout, nier sa présence, l'éloigner);
- Déconsidérer la personne (répandre des rumeurs, la ridiculiser, l'humilier, mettre en cause ses convictions ou sa vie privée, l'injurier);
- Discrediter la personne (faire des remarques dégradantes et offensantes);
- Compromettre sa santé (la menacer, l'agresser).

5

5.2. Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel se définit comme étant toute conduite qui se manifeste par des paroles ou des comportements offensants ou humiliants à connotation sexuelle, répétés et non désirés. Ainsi, la notion de harcèlement sexuel comprend notamment tout comportement de nature sexuelle qui crée un climat de travail intimidant, gênant, hostile ou choquant. De plus, tout geste qui peut influencer l'emploi d'une personne, ses chances d'emploi ou d'avancement en échange de faveurs sexuelles est compris dans la notion de harcèlement sexuel.



Le harcèlement sexuel comprend souvent :

- Des paroles, des avances, des regards, des sifflements des attouchements sous forme de sous-entendus jusqu'aux demandes explicites ;
- La coercition sexuelle (chantage en retour de faveurs) ;
- Des questions intimes ou des discussions sur la vie sexuelle d'une personne ;
- Des regards suggestifs, notamment dirigés sur les parties intimes, des observations sur l'attrait ou le manque d'attrait d'une personne ;
- Des gestes non sollicités (toucher une personne) pouvant aller jusqu'à l'agression, voire le viol.

5.3. Harcèlement discriminatoire

La définition légale de harcèlement psychologique intègre les différentes conduites vexatoires qui se manifestent, entre autres, par des paroles ou des gestes répétés à connotation discriminatoire s'il est fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte canadienne des droits et libertés de la personne :

6

- La race, la couleur de la peau, l'origine ethnique ou nationale;
- L'âge, la langue, le sexe, la grossesse, l'état civil;
- L'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle;
- La religion, la condition sociale, les convictions politiques;
- Le handicap ou le moyen utilisé pour diminuer l'impact d'un handicap.

Par exemple, le harcèlement discriminatoire peut se présenter des manières suivantes :

- Des commentaires sexistes, racistes, homophobes ou intolérants dits de façon intentionnelle à l'égard d'un autre individu;
- Des blagues racistes, sur la religion ou sur les convictions politiques de quelqu'un;
- Des comportements sexistes (dire à une femme qu'elle devrait rester à la maison ou qu'elle n'est pas faite pour un tel emploi);



- Des commentaires et gestes intolérants à l'endroit d'un membre de la communauté LGBTQ+.

5.4. Abus de pouvoir

L'abus de pouvoir est une forme de harcèlement qui se produit lorsqu'une personne exerce de façon indue son autorité ou son pouvoir pour abuser d'un employé ou entraver l'exercice de ses fonctions de façon déraisonnable (compromettre l'emploi d'un employé, nuire à son rendement, entraver ou menacer sa carrière, etc.). Il peut se manifester par de l'humiliation, de l'intimidation, des menaces et de la coercition.

L'abus de pouvoir se traduit généralement par un comportement répété, mais une conduite unique grave qui engendre un effet nocif peut être considérée comme de l'abus de pouvoir.

Plus particulièrement, l'abus de pouvoir peut se traduire des manières suivantes :

- Cesser de confier des tâches à un employé et faire en sorte qu'il n'ait plus aucune occupation;
- Traiter un employé contrairement au traitement accordé à tous les autres employés ;
- Placer volontairement ou par négligence un employé dans une situation humiliante ou embarrassante.

7

5.5. Ce qui n'est pas du harcèlement

Plusieurs éléments ne constituent pas du harcèlement et il importe de les définir pour éviter les confusions :

- Des plaisanteries acceptées entre deux personnes dans un esprit de divertissement et d'humeur agréable;
- Des conflits de personnalités ou des désaccords;
- Le travail dans l'urgence ou le stress lié au travail;
- Les conditions de travail difficiles et les contraintes professionnelles;



- Un incident unique ou isolé, par exemple, une maladresse, une erreur, une remarque inappropriée ou un comportement brusque;
- La gestion de la charge de travail et la répartition des tâches;
- L'exercice normal du droit de gérance, y compris notamment, sans s'y limiter : l'application des règles et procédures, le contrôle de l'assiduité et de l'absentéisme, la gestion et l'évaluation du rendement au travail et l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives.

6. Violence

La STS est soucieuse d'offrir un milieu de travail exempt de toute forme de violence et, en vertu de l'article 51 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), l'employeur doit prendre les mesures nécessaires sur les lieux de travail pour assurer la protection des employés exposés à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.

La violence physique se définit comme étant l'exercice ou la tentative d'exercer de la force contre une personne causant ou pouvant causer des blessures physiques (donner des coups de pied, brutaliser, frapper ou blesser quelqu'un).

La violence psychologique se traduit par la destruction systématique de l'estime de soi ou du sentiment de sécurité d'une personne, qui survient souvent dans des relations où il y a des différences de pouvoir et de contrôle (violence émotive, la violence verbale, la cruauté mentale et l'agression psychologique).

6.1. La violence conjugale

L'employeur est dans l'obligation d'intervenir lorsqu'il sait ou devrait raisonnablement savoir qu'un employé est exposé à une situation de violence conjugale ou familiale. Dans le cas où une telle situation était portée à son attention, la STS prévoit des mesures ayant pour but de protéger la santé et le bien-être de l'employé concerné, sans pour autant lui exiger de dévoiler quoi que ce soit par rapport à sa situation.

Parmi ces mesures, notons le soutien du gestionnaire ou du service des ressources humaines, l'accès à des professionnels du programme d'aide aux employés, l'accompagnement dans des démarches auprès d'un organisme de soutien aux victimes de violence, l'interdiction aux membres de la famille de flâner sur les lieux du travail, le contrôle d'accès aux activités liées au travail, etc.

Comme la violence conjugale, familiale ou sexuelle peut se manifester par du harcèlement au téléphone, des messages textes ou des courriels, de la surveillance à proximité du travail et parfois même des intrusions de l'auteur de cette violence sur les lieux du travail, la STS s'assurera d'informer et de sensibiliser le personnel au sujet de ce type de violence.

Si une personne au sein de l'organisation croit être victime de violence conjugale, nous l'invitons à contacter le service des ressources humaines afin que la STS puisse prendre les mesures nécessaires pour l'aider et l'accompagner dans ce processus. La personne pourrait aussi choisir de contacter des organismes tels que :

Nom de l'organisme	Téléphone
SOS violence conjugale (Ouvert 24h/7)	1-800-363-9010
L'escale (Femmes seulement)	819-569-3611
MomentHom (Hommes seulement)	819-791-1210, poste 224
Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)	819-820-2822



7. Droit de gestion

Le droit de gestion correspond au droit de l'employeur de diriger ses employés et de prendre des décisions pour assurer la rentabilité et la bonne marche des affaires. L'employeur décide des tâches à faire, de la façon de les faire et de quand elles doivent être réalisées.

À noter que le harcèlement ne doit pas être confondu avec l'exercice normal des droits de gestion (exemples : conseils, évaluation et appréciation de la contribution, gestion de la discipline, gestion de la présence au travail, etc.). Dans la mesure où l'employeur n'exerce pas ses droits de façon abusive ou discriminatoire, ses actions ne constituent pas du harcèlement.

Exercer correctement un droit de gestion, c'est entre autres :

- Faire des demandes claires et fermes fondées sur les besoins de l'organisation;
- Superviser de manière objective et respectueuse l'exécution et la qualité du travail;
- Signifier des attentes et, au besoin, donner à l'employé les moyens et le temps d'y répondre;
- Faire une gestion de la discipline, fondée sur des faits et de manière raisonnable et équitable et ainsi, prendre les mesures disciplinaires appropriées.

10

8. Responsabilités partagées

Il est de la responsabilité de tous de favoriser le maintien d'un milieu de travail favorisant la civilité et le bien-être au travail. La STS mise sur le principe de coresponsabilité des différentes parties prenantes afin de fournir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement et de violence. Afin de bien encadrer ces principes, la présente politique présente les responsabilités de chacun. Il est à noter qu'au besoin, l'une des personnes responsables de l'application de la politique **pourra mandater un enquêteur, un médiateur, ou toute autre personne-ressource** permettant le traitement efficace d'une situation découlant de la politique.



8.1. Responsabilités des employés

Dans le cadre de son travail, chaque employé a l'obligation de traiter de façon respectueuse, professionnelle et exempt de harcèlement toute personne avec laquelle il est en contact. Plus particulièrement :

- L'employé qui se croit victime de harcèlement doit faire connaître clairement sa désapprobation au présumé auteur du harcèlement et lui demander de mettre un terme à son comportement. Si la situation n'est pas réglée, la victime a la responsabilité d'aviser son supérieur immédiat;
- Si la situation concerne son gestionnaire, la personne plaignante doit aviser le service des ressources humaines et pourra, si elle le souhaite, déposer une plainte en suivant le mécanisme du traitement des plaintes ;
- L'employé qui constate que le comportement d'un collègue, d'un gestionnaire ou d'une autre personne est inapproprié et qui peut constituer du harcèlement doit réagir. Lorsque possible, il doit mentionner d'une façon respectueuse à la personne à l'origine du comportement que, selon lui, le comportement semble inapproprié;
- L'employé qui a déposé une plainte, qui est mis en cause dans une plainte ou qui peut être un témoin dans le cadre d'une enquête, a l'obligation de collaborer à l'enquête et de respecter le caractère confidentiel des informations qui sont échangées;
- L'employé a la responsabilité de connaître et comprendre le contenu de la présente politique.

11

8.2. Responsabilités de l'employeur

De manière générale, la STS a la responsabilité d'agir en prévention afin d'encourager la civilité et de limiter l'apparition de toute forme de harcèlement au sein de l'organisation. Cette responsabilité se traduit par l'adoption de la présente politique, sa diffusion à l'ensemble des employés, la facilité d'accès à celle-ci et la formation des employés sur son contenu.



La STS doit également prendre les moyens nécessaires pour faire cesser toute forme de harcèlement lorsqu'une situation est portée à sa connaissance et traiter les cas avec diligence dans des délais les plus courts. Les premières interventions doivent s'enclencher le plus tôt possible, soit dès que la personne plaignante se manifeste.

8.3. Responsabilités du supérieur immédiat

Suivant le principe de coresponsabilité, les supérieurs immédiats ont les responsabilités suivantes :

- Offrir dans son service un environnement sain respectueux des droits de chacun et exempt de toute forme de harcèlement;
- Renseigner les employés de son service de l'existence et des modalités de la présente politique;
- Intervenir rapidement pour mettre fin à toute forme de harcèlement au sein de son service;
- Inciter toute personne qui se croit victime de harcèlement à déposer une plainte conformément à la présente politique;
- Informer le service des ressources humaines, de toute situation de harcèlement au sein de son service et ce, même si l'employé visé n'a pas déposé de plainte;
- Traiter avec discrétion toute situation de harcèlement au sein de son service et veiller en tout temps à respecter la confidentialité des parties impliquées;
- Intervenir auprès de son équipe pour tout acte jugé inapproprié, et ce, sans nécessairement avoir reçu une plainte à cet effet;
- Déclencher un processus d'enquête au besoin;
- Appliquer les mesures correctives, les mesures de réparation ou les sanctions qui auront été adoptées à la suite du traitement d'une plainte.



8.4. Responsabilités des partenaires

8.4.1. Le syndicat

Le syndicat doit prendre des moyens raisonnables en vue de favoriser un milieu de travail exempt de harcèlement, il doit collaborer avec l'employeur à l'application de cette politique et respecter la confidentialité des parties impliquées.

8.4.2. La direction générale

La direction générale doit s'assurer que la présente politique est conforme et adaptée aux réalités de la STS, que les mécanismes de règlements de conflits ou de traitement des plaintes soient efficaces et rigoureux, que ces obligations soient respectées et que la politique soit communiquée à tous.

8.4.3. Le comité de direction

Sans s'y limiter, le comité de direction doit :

- Encourager la civilité dans le milieu de travail et veiller à ce qu'il soit exempt de toute forme de harcèlement;
- S'assurer de la mise en place et de l'application de mesures préventives ou correctives dans les différents services;
- Supporter les gestionnaires et le service des ressources humaines dans l'application de la présente politique;
- Traiter avec discrétion toute situation de harcèlement;
- Décider, des mesures administratives ou disciplinaires applicables aux personnes reconnues comme ayant eu des conduites de harcèlement ou ayant fait des plaintes de mauvaise foi et s'assurer de leur application.



8.4.4. Le service des ressources humaines

Pour sa part, le service des ressources humaines doit

- Mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes de harcèlement;
- S'assurer du respect de la présente politique;
- Assurer un support aux personnes impliquées dans un cas de harcèlement et dans certains cas, les référer aux ressources nécessaires;
- Appuyer le supérieur immédiat et hiérarchique dans les démarches de plainte en matière de harcèlement;
- Recommander, appliquer et faire respecter les sanctions, s'il y a lieu.

9. Confidentialité

9.1. Obligation de l'employeur et de ses représentants

Toute personne visée par la présente politique peut être assurée que ses préoccupations seront gérées avec **discrétion, neutralité, sensibilité et confidentialité**. Ces principes seront respectés par toutes les personnes impliquées de proche ou de loin dans la procédure.

14

Dans la mesure où cela est nécessaire pour le traitement du dossier ou l'avancement de l'enquête, certains renseignements pourraient être divulgués à de tierces personnes devant être impliquées dans le processus.

9.2. Représailles interdites

La politique interdit strictement toute forme de représailles contre une personne impliquée directement ou indirectement dans un dossier de harcèlement. Ainsi, toute personne qui s'adresse à quiconque dans l'organisation pour dénoncer une situation de harcèlement peut le faire sans crainte de représailles.



Toute personne qui croit vivre des sanctions à la suite d'une dénonciation peut s'adresser au service des ressources humaines. Néanmoins, il est important de ne pas confondre un acte de représailles avec le droit de gestion. Pour qu'une action soit considérée comme une riposte découlant d'une situation en lien avec une divulgation, celle-ci doit avoir lieu à cause d'une divulgation protégée que l'employé a déposée au préalable, ou si celui-ci a participé à titre de témoin à une enquête concernant une divulgation protégée d'actes répréhensibles.

10. Procédure interne et de traitement des plaintes

Le mécanisme interne de traitement des plaintes vise à offrir le soutien nécessaire à la personne qui croit subir du harcèlement et lui permettre de porter plainte. Il importe de mentionner que les démarches seront traitées de manière à protéger la confidentialité du processus d'intervention, notamment au niveau de la personne ayant formulé la plainte et des renseignements relatifs à celle-ci.

Plus particulièrement, la procédure interne de la STS propose deux types de démarche à la personne plaignante : une démarche informelle et une démarche formelle expliquées dans la prochaine section.

15

De plus, vous trouvez, en annexe B de ce document, un schéma résumant le traitement de chacune des démarches, ainsi que les retombées de celles-ci.

10.1. Démarche informelle

La STS croit qu'une approche basée sur la communication interpersonnelle permet d'assainir le climat de travail en misant sur le respect mutuel. Ainsi, lorsque cela est possible, les parties en cause sont invitées à **chercher une solution mutuellement satisfaisante**. La STS encourage donc les membres du personnel à tenter de régler les conflits eux-mêmes et ainsi empêcher la situation de s'aggraver. À cet effet :



- La personne plaignante peut, si elle se sent capable, communiquer verbalement ou par écrit avec la personne en cause afin de lui faire prendre conscience de la situation et de lui permettre de comprendre les conséquences qu'entraîne sa conduite. La personne présumée harcelante peut alors s'expliquer et, le cas échéant, s'excuser et mettre fin aux actes reprochés. La discussion entre les parties est la voie privilégiée dans la résolution des cas de harcèlement;
- Si cette démarche s'avère infructueuse ou si la personne plaignante se sent incapable d'affronter la personne présumée harcelante, elle peut aviser son gestionnaire afin de convenir d'une autre marche à suivre;
- Finalement, la personne plaignante peut à tout instant demander l'aide d'une tierce partie (par exemple : le service des ressources humaines, le programme d'aide aux employés, un représentant syndical, etc.)

10.2. Démarche formelle

Dans tous les cas où la démarche informelle n'apporterait pas ou ne saurait apporter les résultats escomptés, la personne plaignante a la possibilité de déposer une plainte écrite au moyen du formulaire disponible en annexe C.

16

10.2.1. Acheminement de la plainte

Bien que **le délai maximal pour porter plainte soit de deux (2) ans** à compter de la dernière manifestation de harcèlement, il est conseillé que toute plainte relative à une conduite de harcèlement soit **déposée dans les cent quatre-vingts (180) jours** suivant la dernière manifestation de la conduite.

La personne plaignante est invitée à compléter un formulaire de dépôt de plainte disponible à l'annexe C et à l'acheminer à son supérieur immédiat ou encore au service des ressources humaines.



10.2.2. Analyse de la recevabilité

Le supérieur de la personne plaignante doit faciliter le règlement de toute situation problématique reliée au harcèlement en milieu de travail. Lors de la réception de la plainte, il communiquera avec le service des ressources humaines afin de procéder conjointement en toute impartialité et dans le respect des règles de l'équité, à une analyse de la recevabilité de la plainte formulée, et ce, dans un délai raisonnable.

Si la plainte s'avère **non recevable**, le gestionnaire et le service des ressources humaines discuteront ensemble des pistes de solutions à envisager. Ensuite, la personne plaignante sera informée de la décision et des motifs à l'appui. Seules les plaintes jugées comme étant recevables pourront faire l'objet d'une enquête. Cependant, la situation signalée sera tout de même évaluée afin de déterminer si les comportements, bien qu'ils ne constituent pas du harcèlement, vont à l'encontre des valeurs de la STS et des règles de civilité.

Il importe aussi de mentionner que lorsqu'une plainte **est déposée de manière malveillante ou de mauvaise foi** en tentant d'incriminer une personne innocente, la personne plaignante pourrait faire face à des sanctions.

17

Si toutefois la plainte est **recevable**, le gestionnaire et le service des ressources humaines statueront sur le processus d'enquête à mettre en place. La STS pourrait dès lors exiger que des actions concrètes auprès des employés concernés soient prises afin d'assurer le bon fonctionnement du processus d'enquête (exemples : modification de l'horaire de travail, retrait du milieu de travail, etc.).

10.2.3. Médiation

Même si la démarche informelle n'a pas connu de succès, une médiation peut être proposée entre les parties avant de poursuivre dans la démarche formelle de traitement des plaintes. Pour ce faire, le consentement des deux parties doit être libre, volontaire et éclairé et la démarche doit être entreprise de bonne foi. La médiation sera alors confiée à une tierce personne qualifiée, extérieure à l'organisation, qui traitera la démarche de



manière confidentielle. Le service des ressources humaines et le gestionnaire supporteront la démarche.

Il peut toutefois arriver des situations où la personne plaignante n'est pas nécessairement en état de donner un accord éclairé ou encore s'il existe une relation de pouvoir entre les parties. Le cas échéant, il faudra débiter l'enquête.

10.2.4. Déroulement de l'enquête

L'enquête sera effectuée directement par le gestionnaire, sous la supervision du service des ressources humaines. Il procèdera à une collecte d'informations, notamment par l'obtention de témoignages et d'éléments de preuve, afin de déterminer si les allégations faisant l'objet de la plainte constituent un manquement à la présente politique. Un rapport d'enquête sera rédigé par la suite et acheminé au service des ressources humaines qui déterminera la position finale de l'organisation et envisagera l'application de sanctions, s'il y a lieu. Les sanctions pourront être d'ordre administratif et/ou disciplinaire.

Le gestionnaire communiquera la décision aux parties concernées. Cette décision leur sera également remise par écrit sous pli confidentiel.

18

10.2.5. Sanctions

La personne qui a adopté, à l'égard d'un employé, un comportement constituant du harcèlement peut se voir imposer des sanctions.

La personne qui a déposé une plainte jugée malveillante ou de mauvaise foi peut se voir imposer des sanctions équivalant à celles auxquelles donnerait lieu le harcèlement lui-même.

Toute personne qui exerce des représailles à l'endroit d'une personne qui a déposé une plainte, qui a été interrogée dans le cadre d'une enquête ou qui a été mise en cause dans le cadre d'une plainte, peut se voir imposer des sanctions.



En outre, les sanctions imposées peuvent prendre différentes formes. Il peut s'agir **d'une mutation, d'une rétrogradation, d'un avertissement, d'une suspension, d'un congédiement, d'une recommandation de thérapie ou de formation** ou de toute autre sanction jugée raisonnable dans les circonstances.

10.2.6. Autres recours

L'application de la présente politique ne peut empêcher une personne plaignante ou une personne mise en cause d'utiliser la procédure de griefs, de porter plainte à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), de s'adresser directement aux tribunaux ou d'utiliser tout autre recours prévu par les conventions collectives, les lois et règlements.

10.2.7. Principes guidant ces décisions

Dans un souci d'alignement avec les valeurs de la STS, tout acte ne respectant pas ces principes se verra sanctionné. Le choix de la mesure applicable tiendra notamment compte du contexte, de la gravité, des conséquences auprès de la personne plaignante et du dossier antérieur.

19

11. Responsables de l'application de la politique

11.1. Qui contacter ?

En cas de questionnement en ce qui concerne la présente politique, il est possible de contacter son gestionnaire ou le service des ressources humaines qui, en tout temps, sauront vous accompagner dans la démarche.

11.2. Où se procurer un formulaire ?

Il est possible de se procurer un formulaire de dépôt de plainte aux endroits suivants :

- Bureaux des superviseurs ;
- Service des ressources humaines ;
- Portail intranet ;
- En annexe C de ce document.



11.3. Programme d'aide aux employés

Dans le cas où un employé préférerait s'adresser directement à son programme d'aide aux employés pour des conseils, il est possible de trouver les coordonnées auprès du service des ressources humaines ou sur le portail intranet.

12. Évaluation et révision

La présente politique sera révisée au besoin lorsque des modifications seront nécessaires ou lorsque de nouvelles normes seront applicables. Tout changement sera acheminé aux employés.

13. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur à compter du 3 octobre 2022 et remplace toute politique antérieure.



Annexe A – Code de civilité en milieu de travail

Le code de civilité de la Société de Transport de Sherbrooke (STS) vise à énoncer les bons comportements à adopter au travail, notamment en ce qui concerne le savoir-être et le maintien d'un milieu de travail respectueux et harmonieux.

Civilité en milieu de travail

« Ensemble de bonnes manières et de comportements acceptables dans un milieu de travail. » Concepts associés : savoir-vivre, collaboration, politesse et respect.

Trois (3) des valeurs de la STS sont les fondements de la civilité en milieu de travail.

Travail d'équipe

Professionalisme

Respect

Afin de maintenir un climat de travail agréable, tous les employés et les parties prenantes de la STS (conseil d'administration, syndicat, etc.) s'engagent à adopter et à respecter les comportements suivants :

Travail d'équipe



Comportements à adopter

- > Offrir son **aide** et accepter l'aide des autres en retour
- > **Collaborer** et **échanger** de manière à éviter les conflits
- > **Partager** ses idées et ses connaissances
- > Faire preuve de **bienveillance** envers l'autre

21



Comportements à éviter

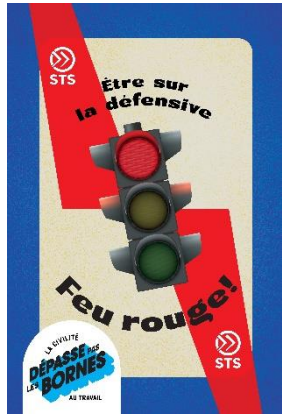
- ⊗ S'isoler et ne pas participer à des tâches collectives
- ⊗ Faire preuve d'arrogance envers les autres et utiliser un ton de voix inapproprié
- ⊗ Se montrer indisponible pour ses collègues
- ⊗ Blâmer les autres ou chercher des coupables

Professionnalisme



Comportements à adopter

- > Faire preuve d'honnêteté et d'intégrité
- > Respecter ses engagements
- > Utiliser le compromis pour trouver un terrain d'entente
- > Entretenir des relations harmonieuses entre collègues
- > S'adapter aux changements demandés



Comportements à éviter

- ⊗ Ne pas respecter les délais demandés de façon volontaire
- ⊗ Ne pas effectuer un changement dans ses méthodes lorsque demandé
- ⊗ Tenir tête, être sur la défensive et vouloir garder son idée à tout prix
- ⊗ Faire attendre l'autre sans l'avoir averti au préalable

Respect



Comportements à adopter

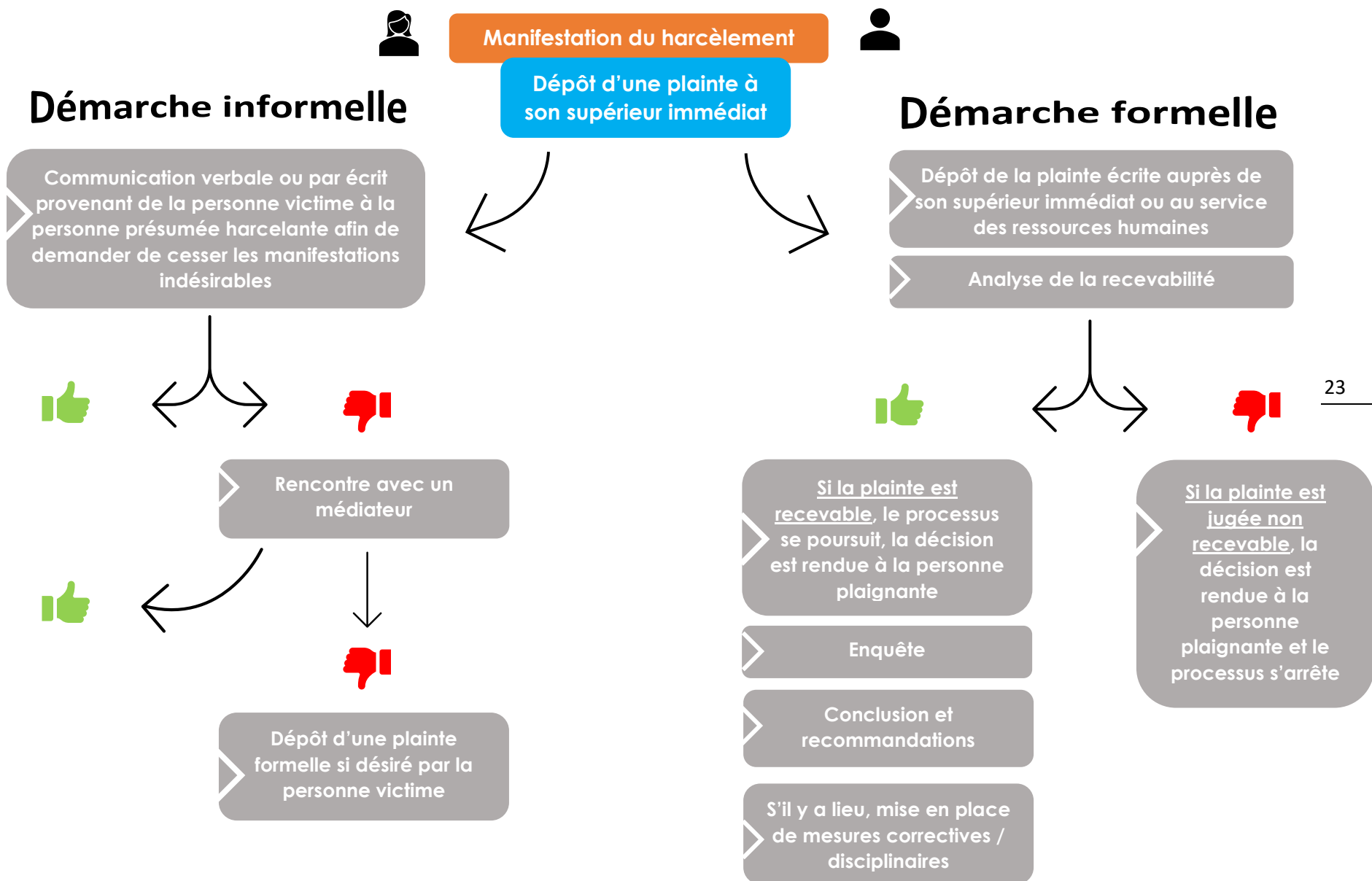
- > Faire preuve de politesse et de courtoisie
- > Considérer les opinions des autres
- > Être ponctuel et saluer ses collègues de travail
- > Discuter sur un ton de voix convenable
- > Respecter l'espace privé des autres



Comportements à éviter

- ⊗ Émettre ou encourager des sous-entendus, commérages, rumeurs, commentaires et/ou des jugements négatifs (ex. : style vestimentaire, taille, poids, genre, etc.)
- ⊗ Ne pas écouter l'autre personne de façon volontaire
- ⊗ Ne pas saluer délibérément un collègue
- ⊗ Ne pas considérer les opinions et les idées des autres

Annexe B – Schéma explicatif de la démarche formelle et informelle



Annexe C – Formulaire de plainte | Incivilité et harcèlement au travail

Je reconnais avoir pris connaissance de la politique de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement ainsi que la procédure de traitement des plaintes. Je désire déposer une plainte formelle dans le cadre des mécanismes prévus à la STS afin de dénoncer une situation de :

- Incivilité
- Harcèlement psychologique
- Harcèlement sexuel
- Harcèlement discriminatoire
- Abus de pouvoir
- Violence verbale ou physique. Le cas échéant, veuillez remplir le rapport d'incident/accident du travail.

Afin de régler la situation, ces démarches ont été effectuées :

- Démarche informelle
- Processus de médiation

24

Identification de la personne plaignante ou du témoin	
☐ Je suis la personne plaignante ☐ Je suis une personne témoin d'une situation susceptible de constituer de l'incivilité, du harcèlement ou en en voie de le devenir.	
Nom	Prénom
Numéro d'employé	Secteur
Titre d'emploi	Adresse de la résidence
Numéro pour vous joindre	Adresse courriel
Identification du supérieur immédiat	
Nom	Prénom
Titre de son poste	Numéro pour le joindre et adresse courriel

Identification des personnes mises en cause	
1re personne	
Nom	Prénom
Titre d'emploi	Secteur
Lien avec cette personne	
2e personne – s'il y a lieu	
Nom	Prénom
Titre d'emploi	Secteur
Lien avec cette personne	

Identification du ou des témoins (s'il y a lieu)	
Témoin 1	
Nom	Prénom
Titre d'emploi	Secteur
Lien avec cette personne	
Témoin 2	
Nom	Prénom
Titre d'emploi	Secteur
Lien avec cette personne	

LES FAITS APPUYANT LA PRÉSENTE DÉCLARATION D'ÉVÉNEMENT

Veuillez indiquer les faits qui sont survenus de façon explicite en les présentant en ordre chronologique en indiquant la date, l'heure si possible et le lieu. Décrivez précisément les comportements et gestes, rapportez les paroles prononcées et mentionnez le nom des personnes présentes.

Date (de la plus ancienne à la plus récente)	Lieu (et heure si possible)	Manifestations : comportements, gestes ou actes précis, paroles prononcées, etc.	Nom du ou des témoins (s'il y a lieu)

CONSÉQUENCES POUR LA PERSONNE PLAIGNANTE

Décrivez en vos mots quelles sont les conséquences sur vous et/ou la personne victime des gestes ou paroles offensantes subits.

ATTENTES ENVERS LA DÉMARCHE OU SOLUTION RECHERCHÉE

En déposant cette plainte, quelles sont vos attentes envers la situation ?

Je comprends que ma plainte sera traitée en toute confidentialité et je m'engage à ne pas communiquer d'information à ce sujet à quiconque dans le cadre ou à l'occasion du travail, tout au long de la démarche (à l'exception de mon représentant syndical, s'il y a lieu). J'autorise la personne responsable de l'application de la politique à informer, au besoin, la personne mise en cause du contenu de la présente plainte.

Je déclare que les renseignements inscrits dans le présent formulaire sont véridiques, décrits en toute bonne foi et au meilleur de ma connaissance. J'atteste avoir rédigé cette déclaration de façon libre et volontaire. Je comprends que la STS pourra sanctionner une personne plaignante s'il est démontré que sa plainte est frivole ou mensongère ou déposée de mauvaise foi, notamment dans le but de nuire à autrui. Je m'engage à informer la STS si je désire retirer ma plainte.

27

Signature

Date (AAAA-MM-JJ)

Veuillez adresser l'original de votre plainte à votre supérieur immédiat, au service des ressources humaines ou par courriel aux coordonnées suivantes :

Société de transport de Sherbrooke
Service des ressources humaines
895, rue Cabana
Sherbrooke QC J1K 2M3
soutien@sts.qc.ca

RÉSERVÉ À LA PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ	
Plainte reçue le :	Par :