

POLITIQUE VISANT À PROMOUVOIR LA CIVILITÉ, PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Note : L'emploi du genre masculin a pour but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.

1. ÉNONCÉ

1.1. Axia services reconnaît que toute personne possède des libertés et des droits fondamentaux, dont le droit au respect, à la sauvegarde de sa dignité et à la protection de son intégrité physique et psychologique. Toute forme de harcèlement ou de violence constitue conséquemment une forme de violation des droits fondamentaux de la personne.

1.2. Axia services s'engage à prendre des moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement sous toutes ses formes, en commençant par informer et sensibiliser tous les employés dès leur embauche sur ce qui constitue du harcèlement, quels en sont les conséquences et quoi faire si on vit ou l'on est témoin d'une situation de harcèlement au travail. Axia services met également à la disposition des employés un mécanisme interne de traitement des plaintes et désigne des personnes ressources pouvant traiter toutes préoccupations à ce sujet.

1.3. Axia services s'engage à prendre tous les moyens nécessaires pour faire cesser toutes formes d'incivilité, de violence et de harcèlement au travail. Tout comportement lié à du harcèlement peut entraîner l'imposition de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Le choix de la mesure applicable tiendra compte de la gravité et des conséquences du ou des gestes ainsi que du dossier antérieur de la personne qui les a posés.

1.4. Axia services ne tolère aucune forme d'incivilité, de violence et de harcèlement au travail, et applique le principe de la **tolérance zéro**. Tous les employés au sein de l'entreprise, sans exception, ont droit à un milieu de travail sain où l'intégrité de chaque individu est respectée.

2. OBJECTIFS

2.1. Objectifs principaux

Promouvoir la civilité et prévenir les situations de harcèlement en sensibilisant les personnes concernées aux définitions, aux responsabilités qui leur incombent et aux moyens mis à leur disposition;

Prendre en charge et résoudre les situations rapidement en favorisant les mécanismes de résolution amiable, en traitant toutes les situations avec la plus grande confidentialité et en protégeant la dignité des personnes et les principes d'équité procédurale;

Évaluer et améliorer régulièrement les moyens déployés pour informer, prévenir et faire cesser toute forme d'incivilité ou de harcèlement et pour préserver un environnement de travail et d'échange sain.

3. CHAMP D'APPLICATION

3.1. La présente politique s'applique à tous, incluant les personnes suivantes :

- Les employés ;
- Les membres de la direction ;
- Les gestionnaires ;
- Les membres du conseil d'administration ;
- Les clients ;
- Les fournisseurs et sous-traitants ;
- Les consultants, travailleurs autonomes et mandataires.

3.2. La présente politique s'applique sur les lieux suivants :

- Les lieux de travail, autant les bureaux d'Axia services que chez nos clients ;
- À l'extérieur des lieux de travail ;
- Tout endroit où les personnes doivent se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : réunions, formations, déplacements, activités sociales organisées par l'employeur) ;
- Dans les communications par tout moyen, technologique ou autre ;
- Sur les médias sociaux.

3.3. La présente politique s'applique à tout moment, c'est-à-dire :

- Sur les heures normales de travail;
- À l'extérieur des heures normales de travail.

4. COMMENT RECONNAÎTRE L'INCIVILITÉ ET LE HARCÈLEMENT?

4.1 La civilité est un comportement qui respecte les règles de savoir-vivre au travail ou en société. Elle se manifeste par des conduites empreintes de respect, de politesse, de collaboration et de savoir-être. **L'incivilité** crée un inconfort chez les personnes qui en sont témoins et, s'il se répète, mine le climat de

travail et les échanges et ouvre la porte à des situations de harcèlement.

Exemples d'incivilité :

- Avoir des gestes offensants (ex. ignorer ou exclure un collègue.)
- Avoir des gestes agressifs (ex. bousculer, frapper la table, claquer la porte, casser ou briser des objets, etc.)
- Dire des grossièretés et des effronteries

4.2 Le harcèlement peut être psychologique, sexuel ou discriminatoire. Le **harcèlement psychologique et sexuel** est défini comme suit :

Une conduite vexatoire se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'une personne et qui entraîne, pour celle-ci un milieu de travail et d'échange néfaste. De façon plus précise, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne (Définition selon la Loi sur les normes du travail du Québec).

Exemples de harcèlement psychologique ou sexuel :

- Intimider, ridiculiser, isoler, menacer, avoir des propos offensants, dénigrants à l'égard d'une personne ou de son travail
- Faire des avances ou poser des gestes à connotation sexuelle qui créent un inconfort (regards ou sollicitations insistants, blagues, illustrations, etc.)
- Menacer de retirer ou d'offrir des avantages en échange de faveurs sexuelles
- Exercer ou menacer d'exercer une force physique contre une personne causant ou pouvant causer des blessures physiques.

Exemples de ce qui ne constitue pas du harcèlement :

- Un désaccord, des points de vue ou des façons de faire différents
- Une maladresse isolée ou une erreur
- Un conflit relationnel entre des personnes découlant des personnalités divergentes, du stress, de problèmes de communication ou de partage des responsabilités confuses

4.3 L'exercice du droit de gestion c'est le droit de l'employeur de diriger ses travailleuses et travailleurs et de prendre des décisions pour assurer la rentabilité et la pérennité de son entreprise ainsi que la bonne

marche de ses affaires. Il permet à l'employeur d'encadrer son personnel pour qu'il se conforme aux règles en vigueur dans l'entreprise.

Ainsi, **ces situations ne constituent pas de l'incivilité ou du harcèlement:**

- *Gérer de façon normale et non excessive la présence au travail, l'évaluation et l'organisation du travail, gestion de l'absentéisme*
- *La gestion de la charge de travail et la répartition des tâches*
- *Imposer des mesures administratives ou disciplinaires*
- *Des exigences professionnelles difficiles, la pression découlant du travail, d'un échéancier serré*

4.4 Le harcèlement discriminatoire est une conduite vexatoire qui est fondée sur un des motifs de discrimination énumérés dans la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* soit 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, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Exemples de harcèlement discriminatoire :

- *Faire des commentaires désobligeants à l'égard des origines culturelles ou de la couleur de la peau d'une personne ou d'un groupe de personnes;*
- *Isoler ou ignorer une personne à cause de son identité de genre;*

5. PRENDRE EN CHARGE ET RÉSOUDRE LES INCIDENTS

Axia services rappelle qu'il est primordial de parler de ces situations et de trouver des façons d'intervenir le plus rapidement possible.

Les situations d'incivilité, de harcèlement, de violence ou qui sont susceptibles d'être perçues comme telles, doivent donc être signalées sans délai à l'une ou l'autre des ressources disponibles. Les ressources désignées par Axia services (voir Annexe 1) sont :

- le ou la supérieur.e immédiat.e
- les personnes qui assument la direction de votre département
- la personne qui assume le rôle de conseiller ressources humaines de votre département
- la personne qui assume la direction, développement du capital humain
- La personne qui assume la direction générale

En tout temps, les ressources désignées par *Axia services* veilleront à ce que les personnes concernées puissent obtenir des réponses à leurs questions et être écoutées et accompagnées.

5.1. Il existe aussi des **services d'aide** gratuits et accessibles en tout temps auxquels toutes les personnes concernées de près ou de loin par une situation d'incivilité ou de harcèlement peuvent avoir recours. Ces services sont énumérés à la fin de la présente politique. (voir Annexe 2)

5.2 Vous craignez des représailles?

Des mesures sévères seront prises rapidement par Axia services dans l'éventualité où des représailles ou des menaces sont faites aux personnes qui ont signalé un incident.

5.3 Comment et pourquoi préserver la confidentialité?

Toutes les ressources qui participent au processus de résolution d'un incident (personnes qui signalent une situation ou qui sont mises en cause, témoins, ressources disponibles et désignées, etc.) doivent préserver la confidentialité des renseignements sur les personnes et les événements faisant l'objet d'un signalement ou d'une plainte en informant seulement les personnes qui doivent l'être, compte tenu de leur rôle dans le processus.

Cette confidentialité est primordiale afin de préserver la dignité des personnes et l'intégrité et la crédibilité du processus.

Les ressources disponibles et désignées peuvent vous aider à identifier les personnes avec qui vous pourriez en discuter tout en respectant votre engagement à protéger la confidentialité des personnes et du processus.

6. RESPONSABILITÉS

6.1. Responsabilités des employés

- Montrer l'exemple en adoptant des comportements respectueux à l'égard de toutes les personnes visées par la politique;
- Signaler rapidement toute situation qui contrevient ou qui semble contrevir à la politique;

- Traiter les personnes et les situations qui font l'objet d'un signalement ou d'une plainte avec la plus grande confidentialité en informant uniquement les personnes qui doivent l'être, compte tenu de leur rôle dans le processus de résolution;
- Participer aux mécanismes de résolution décrits dans la politique.

6.2. Responsabilités d'Axia à titre d'employeur, les membres de la direction, du conseil d'administration et des gestionnaires

- Montrer l'exemple en adoptant des comportements empreints de civilité et de respect à l'égard de toutes les personnes visées par la politique;
- Prévenir et faire cesser toutes situations de harcèlement psychologique et sexuel (*Loi sur les normes du travail*) ou qui portent atteinte à l'intégrité physique et psychologique, à la dignité et au droit d'être traité en toute légalité (*Charte québécoise des droits et libertés de la personne*);
- Rendre la présente politique accessible afin qu'elle puisse être consultée facilement et développer des outils de sensibilisation adaptés au contexte et aux activités et informer toutes les personnes visées par la politique des responsabilités qui leur incombent et des mécanismes de résolution qui sont mis à leur disposition;
- Prendre en charge les signalements et les plaintes rapidement en privilégiant les mécanismes de résolution amiable;
- Offrir écoute, soutien et ressources d'accompagnement à toutes les personnes touchées par un signalement ou une plainte et traiter les personnes et les situations qui font l'objet d'un signalement ou d'une plainte avec la plus grande confidentialité;
- Adopter les mesures administratives, correctives ou préventives appropriées afin de faire cesser toute situation inappropriée et éviter qu'elle ne se reproduise;
- Évaluer régulièrement les facteurs de risques et améliorer, le cas échéant, la politique et les moyens à mettre en œuvre pour informer les personnes visées par la politique et prévenir les situations inappropriées.

7. QUELLES SONT LES DEMARCHES POUR RESOUDRE L'INCIVILITE OU LE HARCELEMENT?

7.1 Les étapes de résolution sont :

Étape 1

Démarche individuelle. Discussions avec la personne concernée

Une démarche individuelle devrait être privilégiée en premier lieu, car il s'agit ici de discuter de ce qui vous dérange ou de ce qui vous préoccupe avec la personne concernée et de lui demander d'arrêter le comportement offensant.

Les ressources désignées par Axia services peuvent vous aider à préparer cette discussion.

Étape 2

Mécanismes de résolution amiable

Les interventions dans le contexte d'un processus de règlement amiable (médiation interpersonnelle ou de groupe, analyse du climat de travail, conférence de règlement, etc.) permettent, avec le soutien d'un tiers neutre, d'identifier les enjeux et les solutions possibles.

Ces démarches sont volontaires et nécessitent l'adhésion de toutes les personnes concernées.

Étape 3

Enquête administrative

Si les deux premières étapes précédentes n'ont pas permis de résoudre la situation ou ne sont pas envisageables, la personne visée par la politique peut acheminer une plainte formelle auprès de l'une des personnes-ressources qui s'engagent, en toute discrétion, à la traiter objectivement et avec diligence. La personne plaignante devra idéalement utiliser le formulaire prévu à cette fin. (Voir Annexe 2 de la politique)

La plainte formelle doit notamment inclure les informations suivantes :

- le nom de la personne plaignante;
- le ou les nom et prénom des personnes visées par la plainte
- la nature des faits, dates, paroles, événements ou gestes reprochés
- les noms des témoins, s'il y a lieu
- les documents pertinents doivent également être fournis.

L'une des personnes responsables ou toute autre personne mandatée par celle-ci procédera à l'analyse de la recevabilité, et ce dans un délai raisonnable.

Une plainte peut être jugée irrecevable si :

- elle est anonyme et ne contient pas suffisamment d'informations permettant l'identification des personnes impliquées;
- ne constitue manifestement pas un cas potentiel de violation à la politique;
- la plainte est déposée plus de deux ans après la manifestation de la violation;
- la plainte est clairement frivole, malveillante ou déposée de mauvaise foi.

Si les conditions sont remplies, la personne mandatée par l'une des personnes responsables procède à une collecte d'informations via notamment 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 politique.

À tout moment, le processus d'enquête administrative peut être suspendu si un processus de résolution amiable est possible.

Étape 4

Conclusion de l'enquête

Les conclusions de l'enquête reposent sur certains éléments clés des définitions d'incivilité et de harcèlement. Ce sont ces éléments qui permettent de conclure si la plainte est fondée ou non. Lorsque son enquête est terminée, la personne mandatée par l'une des personnes responsables lui transmet un rapport complet incluant son analyse et ses conclusions. La personne plaignante et la personne mise en cause ne reçoivent pas copie du rapport d'enquête, mais sont informées des conclusions de celui-ci.

L'une des personnes responsables détermine les mesures administratives, correctives ou de soutien, selon la situation appropriée qui doivent être prises à la lumière des conclusions de l'enquête. Ces mesures peuvent aller jusqu'au congédiement ou à la fin immédiate de tout emploi, collaboration ou relation. De plus, elle fait un suivi des personnes concernées pour s'assurer de l'efficacité des mesures correctives ou de soutien pris après l'enquête.

Si l'enquête révèle que la plainte est entachée de mauvaise foi ou qu'elle repose sur des allégations

que le plaignant ou la plaignante savait fausses, des sanctions sévères pourraient être appliquées.

7.2 MESURES CORRECTIVES

La personne reconnue responsable d'une conduite de harcèlement selon la présente politique est passible de congédiement.

Lorsqu'une plainte est jugée abusive, frivole ou faite de mauvaise foi, la personne plaignante s'expose alors à des mesures disciplinaires ou à des mesures administratives pouvant aller jusqu'au congédiement.

Les mesures correctives qui s'imposeront seront en fonction, notamment, de la gravité du comportement prohibé et autres circonstances pertinentes. Ces mesures, de nature administrative ou disciplinaire, ou une combinaison des deux, pourront inclure l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

Voici des mesures intérimaires pouvant être envisagées avant et pendant l'enquête :

- Suspension avec salaire ;
- Mutation temporaire ;
- Invitation à se prévaloir du programme d'aide aux employés ou autre programme offert aux employés.
- Etc.

Voici certaines mesures correctrices pouvant être envisagées après l'enquête :

- Demande de présentation d'excuses officielles ;
- Participation à une séance de formation sur les comportements appropriés en milieu de travail ;
- Consultation auprès de personnes-ressources ;
- Coaching ;
- Avis verbal ou écrit ;
- Suspension sans salaire pour une période déterminée ;
- Mutation ;
- Médiation;
- Rétrogradation ;
- Congédiement.

7.3 Évaluer et AMÉLIORER

Sur une base annuelle, les membres du conseil d'administration d'Axia services et les membres de la direction examinent un rapport présentant l'ensemble des événements qui ont été portés à leur attention. Ils peuvent également inviter les personnes visées par la présente politique à leur transmettre des commentaires ou des suggestions d'améliorations. L'examen de ce rapport permettra d'identifier les tendances et les facteurs de risques propres à l'environnement de travail des entreprises adaptées et de déterminer si les mesures de communication et de prévention en place sont suffisantes ou si elles doivent être améliorées.

CETTE POLITIQUE SERA RÉVISÉE TOUTES LES ANNÉES PAR La direction, développement du capital humain et entériné par la direction générale.

DÉCLARATION

Je, soussigné(e) _____
déclare avoir lu et compris la **POLITIQUE VISANT À PROMOUVOIR LA CIVILITÉ ET À PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE AU TRAVAIL** et m'engage à la respecter et à me tenir informé(e) de l'évolution des lois, politiques et règlements à ce sujet.

Signature de l'employé(e)

Date

ANNEXE 1 :

RESSOURCES DISPONIBLES

Pour obtenir de l'information ou du soutien ou, encore, signaler une situation ou déposer une plainte :

Supérieur.e immédiat.e de la personne visée par la politique

Les conseillers. ères RH de chaque division

- Entretien ménager : conseillers. ères RH aux postes téléphoniques suivants : 514-642-3250 poste 216
- Sécurité : conseillers. ères RH aux postes téléphoniques suivants : 514-642-3250 poste 218
- Emballage : conseillers. ères RH aux postes téléphoniques suivants : 514-642-3250 postes 221 et 258

Direction, développement du capital humain

Danny M. Boulanger : d.boulanger@axiaservices.com

514-642-3250 poste 217 ou au 514-608-0613

Directeurs des départements

- Entretien ménager : direction de l'entretien ménager au poste : 514-642-3250, poste 234
- Sécurité : direction de la sécurité au poste : 514-642-3250, poste 234
- Emballage : direction de l'emballage au poste : 514-642-3250, poste 228

Direction générale

Pauline Picotin : p.picotin@axiaservices.com

514-642-3250 poste 222

ANNEXE 2 :

Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail, GAIHST 514-526-0789
www.gaihst.qc.ca

Ligne-ressource provinciale pour les victimes d'agression sexuelle 1-888-933-9007

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) 1-866-532-2822
www.cavac.qc.ca

Le Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)
www.rqcalacs.qc.ca/calacs.php

Répertoire provincial d'organismes d'aide aux auteurs d'agression sexuelle
<https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/agression-sexuelle-aide-ressources/organismes-aide-auteurs-agression/>

ANNEXE 3 :

Formulaire de plaintes de harcèlement

Je , _____, dépose officiellement une plainte de harcèlement ou de violence. Je demande à la direction des Ressources Humaines d'Axia services d'analyser ma plainte.

Je crois être victime de :

- Harcèlement psychologique
- Harcèlement sexuel
- Violence au travail (précisez) :

Mes coordonnées sont;

Nom :

Fonction :

Département :

Téléphone cellulaire :

Téléphone maison :

Dans les démarches de suivi de cette plainte, je serai accompagné.e par une personne de mon choix :

OUI NON Si oui, précisez par qui :

Personne(s) à qui l'acte est reproché

Nom :

Fonction :

Direction :



Nom :

Fonction :

Direction :

Évènement(s) qui vous incite(nt) à déclencher ce processus officiel

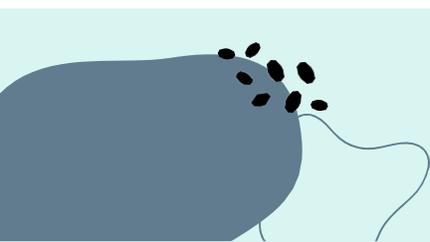
(Veuillez décrire les évènements principaux par ordre chronologique en commençant par le premier)

Que s'est-il passé ? (Décrivez les faits, les paroles, les gestes reprochés)

Quand ? (Spécifiez les dates et les circonstances des évènements signalés)

Lieu ? (Spécifiez les endroits où les évènements se sont déroulés)

Comment avez-vous réagi?



Y a-t-il eu des témoins? OUI NON

Nom :

Fonction :

Direction :

Nom :

Fonction :

Direction :

Je déclare que les renseignements inscrits dans ce formulaire sont vrais au meilleur de ma connaissance. J'ai lu la politique sur le harcèlement et j'ai pris connaissance de la section sur les fausses déclarations. Si je me prévaux d'un recours légal, je comprends que la direction des ressources humaines sera dégagée de sa responsabilité de confidentialité advenant que ce recours procède via une instance judiciaire ou quasi-judiciaire.

Je comprends qu'en déposant cette plainte les personnes identifiées à titre de mis en cause seront informées des allégations déposées à leur endroit dans le but d'obtenir leur version des faits.

Je comprends aussi que les témoins indiqués dans cette plainte pourraient être rencontrés afin de corroborer certains faits.

Signature du ou de la plaignant.e

Signé à : _____

Date (jour/mois/année) : _____

Ce document est confidentiel

Faites parvenir ce formulaire dûment complété à l'attention de : madame Danny M. Boulanger, directrice -
développement du capital humain :

d.boulanger@axiaservices.com

9245, boul. Langelier,
Montréal (Québec) H1P 3K9
T: 514 642-3250 poste 217
C: 514 608-0613