

OPEQ

Code de civilité & politique de
prévention du harcèlement
psychologique ou sexuel au travail et
de traitement des plaintes

Version du 08 janvier 2020



Table des matières

1 Le code de civilité	2
1.1 Orientations et objectifs	2
1.2 Rôles et responsabilités	2
1.2.1 Responsabilités individuelles	2
1.2.2 Responsabilités de la direction	3
1.3 Comportements à adopter et à éviter	3
1.4 Exemples de marques de civilités et de marques d'incivilité	4
2. La politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes	5
2.1 Objectifs	5
2.2 Portée	5
2.3 Définition	5
2.4 Énoncé de politique	6
2.5 Attentes envers le personnel	6
2.6 Traitement des plaintes et des signalements	6
2.7 Principes d'intervention	7
Documents de références	
- F004-01-Formulaire accueil	
- I004-37 Tolérance	

1 Le code de civilité

Le présent code de civilité d'OPEQ est un énoncé d'attitudes et de comportements associés au savoir-vivre, que nous encourageons pour maintenir un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

Tout le personnel d'OPEQ, toutes catégories d'emploi confondues, doit respecter ce code dans ses activités internes et externes reliées au travail. De fait, pour que le code de civilité ait les résultats escomptés, l'adhésion de chaque membre du personnel et son engagement à le respecter et le promouvoir quotidiennement dans le cadre de son travail sont essentiels.

Au-delà des tâches à effectuer, ce sont la qualité des relations interpersonnelles et la façon dont chacun collabore avec ses collègues, que ce soit dans un lieu physique ou dans un espace virtuel, qui influencent le climat de travail.

1.1 Orientations et objectifs

Les orientations de ce code visent à favoriser un environnement sain, sécuritaire, empreint de relations humaines respectueuses et exemptes d'incivilités.

Ce code poursuit les buts suivants :

- Instaurer une culture de respect et de courtoisie dans les échanges quotidiens ;
- Susciter une réflexion individuelle et collective sur le respect et la civilité en milieu de travail;
- Affirmer la responsabilité et l'imputabilité de tous quant au maintien de relations interpersonnelles respectueuses et civilisées ;
- Contribuer à la sensibilisation et à l'information du personnel pour favoriser les comportements de civilité et pour prévenir le harcèlement;
- Fournir le soutien nécessaire aux personnes victimes d'incivilité, en établissant des mécanismes d'aide et de recours.

1.2 Rôles et responsabilités

1.2.1 Responsabilités individuelles

Il est du devoir de chacun dans le milieu de travail de :

- Faire preuve de civilité dans ses relations avec autrui en intégrant dans ses relations : respect, collaboration, intégrité, politesse et courtoisie;
- Porter un regard critique sur son propre comportement et son impact sur les autres afin d'y apporter les correctifs nécessaires;
- Exprimer clairement ses limites dans le respect en s'appuyant sur les faits reprochés ;
- Intervenir le plus rapidement possible afin d'éviter que la situation ne s'aggrave;

- Demander l'appui de son supérieur ou d'une personne en autorité s'il ne se sent pas capable d'intervenir seul par rapport à la situation qui lui crée de l'inconfort ;
- Intervenir lorsqu'il est témoin d'un geste d'incivilité.

1.2.2 Responsabilités de la direction

En plus de leurs responsabilités individuelles, la direction a également l'obligation de:

- Diffuser, de faire connaître le présent code de civilité;
- Établir clairement les attentes sur le comportement attendu dans le milieu de travail;
- Gérer les écarts de comportement ;
- Intervenir lorsque les tensions créent des situations d'inconfort et nuisent aux relations de travail ;
- Appliquer et faire respecter le présent code de civilité.

1.3 Comportements à adopter et à éviter

La civilité est bien plus que d'être simplement poli et courtois. Il s'agit de considérer les autres et d'être ouvert à eux, de communiquer respectueusement, d'adopter des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie. Nous reconnaissons que chaque employé, par l'adoption des comportements recherchés, contribue au maintien d'un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

Chez OPEQ, nous valorisons le respect, la collaboration, l'ouverture et l'établissement d'une communication efficace entre nous et avec la gestion. Le langage abusif, les gestes et les actions visant à dénigrer ou à blesser une autre personne ne sont pas tolérés.

Chez OPEQ, nous demandons de :

- Respecter toutes les personnes, la différence, ses engagements, et la confidentialité des renseignements;
- Collaborer adéquatement avec toutes les personnes;
- Entrer en contact de façon courtoise et d'entretenir de bonnes relations;
- Agir avec intégrité;
- Faire preuve d'empathie, d'ouverture et d'écoute face aux autres;
- Communiquer avec délicatesse, tact et diplomatie;
- Dire les choses telles qu'elles sont, de façon juste et appropriée en se basant sur les faits;
- Faire preuve d'attention et d'écoute face aux autres;
- Assister les personnes lorsque nécessaire.

1.4 Exemples de marques de civilités et de marques d'incivilité

MARQUE DE CIVILITÉ	MARQUE D'INCIVILITÉ: verbale, physique, comportementale, sexuelle
Utiliser les formules de politesse de base telles bonjour, merci, s'il vous plaît, etc.	Tenir des propos négatifs au travail et/ou sur les médias sociaux Faire des avances, allusions ou remarques à connotation sexuelle, déshabiller du regard, etc.
Valoriser les bons coups de ses collègues	Porter de fausses accusations à l'égard de collègues et/ou dénigrer leur travail.
Se montrer accueillant et mettre les gens à l'aise	Faire du commérage, de la médisance et lancer des rumeurs
Ranger le matériel à l'endroit prévu, maintenir la propreté	Refuser d'aider et adopter des attitudes négatives
Être ouvert à un point de vue différent du sien, être flexible	Lancer un regard déplaisant, prendre un ton de voix impatient ou fort, faire du bruit et des gestes brusques
Se montrer attentif au message de l'autre	Faire des reproches à une personne devant un groupe
Débattre les idées plutôt que combattre les individus qui les expriment	Ignorer une personne lorsqu'on lui adresse la parole - adopter une attitude méprisante à l'égard des collègues
Tutoyer seulement après avoir eu l'autorisation de la personne	Refuser de respecter les règles ou l'autorité et faire preuve d'insubordination
Assumer ses erreurs et agir pour les réparer	Faire des moqueries ou du sarcasme. Manquer de discrétion et couper la parole

2. La politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes

2.1 Objectifs

La présente politique a pour objectif de réaffirmer l'engagement d'OPEQ à prévenir et à enrayer toute forme de harcèlement psychologique, discriminatoire ou sexuel au sein de son organisation. Cette politique vise à établir les principes d'intervention qui sont appliqués en la matière, à décrire les mécanismes lorsque des plaintes sont déposées et à identifier les ressources vers lesquelles se tournées afin de signaler des situations d'harcèlement en milieu de travail.

2.2 Portée

Cette politique s'applique à l'ensemble du personnel d'OPEQ et ce, peu importe les niveaux hiérarchiques (stagiaires, employés, superviseurs, gestionnaires, membre du conseil d'administration, etc.). Elle s'applique notamment dans les lieux et contextes suivants :

- Les lieux de travail;
- Les aires de dîner et aires communes;
- Tout autre endroit où le personnel doit se trouver dans le cadre de son emploi (ex. : réunions, formations, déplacements, activités sociales organisées par l'employeur, etc.);
- Les communications par moyens technologiques (ex. : réseaux sociaux, SMS, courriel, etc.).

2.3 Définition

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement psychologique comme suit :

« Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de l'employé ou du bénévole et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, 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 pour l'employé/bénévole. »

La notion de harcèlement doit être distinguée d'autres situations telles qu'un conflit interpersonnel, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal des droits de gérance (gestion de la présence au travail, organisation du travail, mesure disciplinaire, etc).

2.4 Énoncé de politique

OPEQ ne tolère ni n'admet aucune forme de harcèlement psychologique, discriminatoire ou sexuel au sein de son entreprise, qu'il soit exercé :

- Par des gestionnaires envers des employés ou stagiaires;
- Entre collègues;
- Par des employés ou stagiaires envers leurs supérieurs;
- Par un employé d'OPEQ envers toute personne qui lui est associée (représentant, client, usager, fournisseurs, visiteurs ou autre.)

Tout comportement étant défini comme une forme d'harcèlement peut entraîner l'imposition de mesures disciplinaires, allant jusqu'au congédiement.

OPEQ s'engage à prendre les moyens raisonnables pour :

- Prévenir toute forme de harcèlement afin de protéger la santé mentale et physique ainsi que l'intégrité psychologique de tout employé;
- Diffuser la politique de manière la rendre accessible à des fins de consultation à n'importe quel employé;
- Faire cesser les situations de harcèlement en mettant en place une procédure de traitement des plaintes et en imposant les mesures disciplinaires nécessaires, pouvant aller jusqu'au congédiement et procédures légales.

2.5 Attentes envers le personnel

OPEQ s'attend à ce que toute personne travaillant à OPEQ adopte un comportement favorisant le maintien d'un milieu de travail sain et intervienne de façon active face à des situations de harcèlement, en rapportant un événement au responsable approprié lorsqu'il en est témoin.

2.6 Traitement des plaintes et des signalements

Lorsque cela est possible, la personne qui croit subir du harcèlement psychologique ou sexuel devrait d'abord informer la personne concernée que son comportement est indésirable et que celle-ci doit y mettre fin. Elle devrait également noter la date et les détails des incidents ainsi que les démarches qu'elle a effectuées pour tenter de régler la situation.

Si cette première intervention n'est pas souhaitée ou si le harcèlement se poursuit, l'employé, le stagiaire ou le bénévole devrait signaler la situation au responsable du site. Dans la mesure où le responsable du site ne peut agir de façon impartiale dans le règlement de la plainte, la personne touchée est invitée à faire part de la situation au rh-aide@opeq.qc.ca.

La personne qui est témoin d'une situation de harcèlement est aussi invitée à le signaler à l'une des personnes responsables mentionnées ci-dessus.

2.7 Principes d'intervention

OPEQ s'engage à :

- Distribuer la présente politique à tous ses employés, stagiaires et bénévoles via le Wiki;
- Informer tous les employés, gestionnaires, bénévoles et stagiaires présentement en poste de la présente politique en leur résumant ses tenants et aboutissants et en indiquant l'endroit où celle-ci est disponible;
- Informer tous les nouveaux employés, bénévoles et stagiaires de la présente politique lors de l'accueil, à travers le formulaire *F004-01-Formulaire accueil*;
- Faire de la prévention et communiquer le processus de traitement des plaintes dans tous les sites OPEQ sous forme d'affichage, avec l'instruction *1004-37 Tolérance*;
- Prendre en charge la plainte dans les plus brefs délais en conservant la dignité et la vie privée des personnes concernées, du plaignant jusqu'aux personnes témoins;
- Offrir aux personnes concernées, avec leur accord, une rencontre dans l'objectif de régler la situation;
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour régler la situation jusqu'à l'imposition de mesures disciplinaires jugées appropriées.



Maryse Lavoie
Directrice Générale OPEQ



Jean Lasnier
Président du conseil d'administration