Politique de gestion

Titre : **Prévenir et contrer le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail**

Sujet : **Ressources humaines**

Nº : **PG 2.07**

Approuvée par : **Direction générale** (DG-21-302)

1.0 CONTEXTE

La présente politique repose sur les dispositions législatives et réglementaires effectives au Québec en matière de harcèlement et de respect des droits fondamentaux notamment celles émises par la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, la *Loi sur les normes du travail*, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* et le *Code civil du Québec*.

Elle s'intègre aussi à d'autres encadrements administratifs internes à la Société de Transport de Montréal (ci-après « STM ») comme par exemple le Code d'éthique et les règles de comportements au travail qui comportent des dispositions visant le maintien d'un milieu de travail respectueux, sans harcèlement, discrimination ni violence ou encore la politique de gestion « *Utilisation des médias sociaux par les employés (PG 6.03)* » qui comporte des notions directement en lien avec le harcèlement, la discrimination et la violence.

2.0 OBJECTIF

En sa qualité d'employeur, la Société de transport de Montréal (ci-après la STM) prend les moyens afin de fournir un milieu de travail où tous sont traités dans le respect de leur dignité ainsi que de leur intégrité physique et psychologique.

La présente politique vise à favoriser et maintenir un milieu de travail sain :

- où les rapports entre tous sont respectueux et empreints de civilité;
- et où toute forme de harcèlement, de discrimination et de violence est prohibée.

Elle privilégie une approche orientée sur la prévention et la résolution proactive des situations conflictuelles.

3.0 PORTÉE

Doivent respecter les dispositions de la présente politique :

- Toutes les personnes employées par la STM ainsi que les membres de son conseil d'administration (dans cette politique, on utilisera les mots « employée, employé ou personnel » pour désigner toutes ces personnes, même si les membres du conseil ne sont pas des membres du personnel de la Société);
- Les personnes avec qui les employées ou les employés interagissent dans leur milieu de travail (ci-après « tiers »). Il s'agit notamment des clientes, des clients, des visiteuses, des visiteurs ainsi que des membres du personnel des fournisseurs et des sous-traitants;
- Pour l'application de la présente politique, la notion de « milieu de travail » réfère à tous les lieux et toutes les installations de la STM, qu'ils soient physiques ou virtuels, ainsi que toutes les situations reliées à l'emploi où le personnel exerce ses fonctions. Cela inclut notamment :
    - les immeubles, les stationnements, l'intérieur et les alentours des véhicules;
    - les locaux ou les emplacements de toute nature lorsque des événements d'ordre récréatif ou social parrainés par la STM s'y déroulent;

- les médias traditionnels (notamment radio, journaux) ou sociaux (notamment : Twitter, Facebook, page web, courrier électronique, Messenger, Instagram, etc.) lorsqu'utilisés par le personnel ou un tiers pour y émettre des contenus tels que des propos, des images, des photos ou des vidéos, pouvant constituer du harcèlement, de la discrimination ou de la violence à l'égard d'une employée ou d'un employé;
- tout matériel (notamment le téléphone) ou toute application de la STM, notamment Teams, Skype et Outlook.

4.0 CONDUITES PROHIBÉES

À la STM, la discrimination, la violence et le harcèlement sont prohibés, qu'ils soient intentionnels ou non. Il en va de même lorsque ces conduites prohibées sont commises par l'intermédiaire des technologies de l'information et des communications, notamment par les médias sociaux, les courriels et les systèmes de messagerie instantanée.

Ces conduites sont définies à la section 5.0 (Définitions) de la présente politique.

5.0 DÉFINITIONS

CONDUITES PROHIBÉES	
DISCRIMINATION	L'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne* énumère les caractéristiques personnelles qui constituent les motifs de discrimination interdite, soit : la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, 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. La discrimination, qu'elle soit intentionnelle ou non, est le fait de distinguer, d'exclure ou de préférer une personne par rapport aux autres, sur la base des critères énoncés ci-haut. **Note :** Ne constitue pas de la discrimination interdite : une distinction, exclusion ou préférence fondée sur l'ancienneté ou sur les aptitudes ou qualités requises par un emploi dans le respect des droits.
HARCÈLEMENT	**HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL :** Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne salariée et qui entraîne 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 la personne salariée. **HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE :** Le harcèlement devient discriminatoire lorsque les comportements, les paroles, les gestes ou actes dont il est question comportent une atteinte au droit d'être traité avec égalité sans égard à 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. **Note :** La notion d'abus de pouvoir est assimilable à celle du harcèlement. Elle est analysée selon les mêmes critères. Plus précisément, l'abus de pouvoir consiste à se servir de l'autorité que l'on a sur une personne d'une manière excessive et déraisonnable, arbitraire, discriminatoire ou dans le but de nuire. Une erreur, un cas de maladresse ou un inconvénient subi ne constituent pas un abus de pouvoir.
VIOLENCE	Tout acte, parole ou geste susceptible de léser ou blesser une personne ou de la faire agir contre sa volonté au moyen de la force, de menaces ou d'intimidation. La violence peut être physique, verbale ou psychologique.

Dans cette politique, ces notions ont le sens suivant :	
CIVILITÉ	Se référer à la définition prévue au document interne *Règles de comportements au travail à l'intention des employés*.
DROIT DE GÉRANCE	L'exercice du droit de gérance consiste notamment à prendre des décisions, dans le respect de l'employée ou de l'employé, des lois et de la convention collective, pour des motifs liés à la gestion, à la direction et à la profitabilité de l'entreprise. Ce droit permet entre autres de faire respecter les procédures de travail, les règles et les usages du milieu de travail, d'évaluer le rendement du personnel, de contrôler la qualité du travail, d'établir la priorité des tâches à effectuer et de le rappeler à l'ordre en cas de manquement.
PARTIE	Désigne l'une ou l'autre des personnes impliquées dans un processus prévu à la présente. Il peut s'agir notamment, dans le cas d'une plainte, de la personne plaignante ou de la personne mise en cause, soit la personne concernée par les allégations.
PERSONNE NEUTRE	Personne non impliquée dans la situation et mandatée par la STM et la Protection de la personne dans le cadre de toute démarche relevant de la présente politique.

Les différents processus prévus à la présente sont ainsi définis :	
DEMANDE D'INTERVENTION	Démarche visant à demander à la STM d'intervenir face à une situation pouvant relever de la présente politique. Une employée ou un employé procède à une telle demande lorsqu'il informe sa ou son gestionnaire, une représentante ou un représentant la STM ou la Protection de la personne du fait qu'elle ou qu'il subit une conduite non désirée pouvant relever de la présente politique.
PLAINTE	Démarche formelle faite par écrit par une employée ou un employé dans le but de dénoncer officiellement une situation vécue et perçue par cette personne comme du harcèlement, de la discrimination ou de la violence. **Étude de recevabilité :** Analyse neutre et impartiale qui vise à déterminer si les faits allégués dans une plainte et recueillis de façon préliminaire, une fois tenus pour avérés par hypothèse, présentent une apparence suffisante de harcèlement, de discrimination ou de violence, selon les critères légaux applicables. **Enquête administrative :** Processus neutre et impartial visant à déterminer si une plainte est fondée, en tenant compte de toute information disponible qui permettrait de mieux comprendre la situation et de faire la lumière sur les faits.
RÉSOLUTION DE CONFLIT	Un processus volontaire par lequel une personne neutre, interne ou externe, tente de rétablir la communication entre les parties. Il peut également se faire de façon préventive afin d'éviter qu'un conflit ne dégénère. Un processus de résolution de conflit peut notamment se traduire par une médiation, une rencontre de clarification ou un rapprochement des parties. Pour le processus de médiation, c'est un médiateur accrédité qui fait la démarche.

6.0 ÉNONCÉS DE PRINCIPE

Afin d'assurer un milieu de travail où les employées et les employés sont traités avec dignité dans le respect de leurs droits, de leur liberté ainsi que de leur intégrité physique et psychologique, la direction de la STM n'y tolère aucune des conduites prohibées identifiées au point 4 de la présente politique et prend à cœur leur prévention.

C'est pourquoi la direction de la STM :

- considère qu'il n'est pas acceptable de laisser perdurer les situations nuisibles au climat de travail;
- fournit les services de la Protection de la personne afin de supporter le personnel : conseils, résolution de conflit, médiation, enquête, capsules d'information ou toutes autres interventions pertinentes;
- offre au personnel des services d'aide psychologique selon les modalités prévues à son programme d'aide aux employés (PAE);
- s'engage à diffuser et à faire connaître la présente politique à tout son personnel;
- s'engage à déployer les moyens raisonnables à sa disposition pour la rendre accessible aux tiers visés par sa portée;
- détermine les moyens préventifs et correctifs raisonnables afin d'atteindre l'objectif de la présente politique;

- s'assure de traiter avec diligence, équité, impartialité et confidentialité toute situation visée par la présente et qui est portée à son attention;
- prend les dispositions appropriées afin que la présente politique soit respectée et, le cas échéant, en sanctionne les manquements;
- s'engage à ce qu'il n'y ait aucunes représailles à l'égard des personnes qui se prévalent de bonne foi d'un processus prévu à la directive sectorielle DS SRH 016 -Processus visant à prévenir et contrer le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail, et ce, même si la demande d'intervention ou la plainte s'avère non recevable ou non fondée après enquête;
- se réserve le droit de sanctionner une personne à l'emploi de la STM dont les allégations se révèlent frivoles, mensongères, abusives, injustifiées ou formulées en vue de nuire à autrui;
- reconnaît que cette politique n'a pas pour effet de priver une employée ou un employé des droits et des recours qui lui sont reconnus en vertu de sa convention collection ou d'une loi;
- s'engage à ce que toute situation relevant de la présente et portée à la connaissance de la Société, nonobstant le moyen ou recours choisi, soit traitée en vertu des processus prévus à la directive sectorielle intitulée « Processus visant à prévenir et contrer le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail (DS SRH 016) ». À noter que s'il y a de multiples recours pour les mêmes faits, une seule étude de recevabilité et enquête si applicable sera effectuée;
- affirme que cette politique n'a pas pour objet de restreindre le droit de gérance et l'autorité légitime des gestionnaires dans l'exercice de leurs fonctions.

7.0 DEVOIRS DES PERSONNES IMPLIQUÉES

Toutes les personnes visées par la présente politique, incluant les gestionnaires, ont une responsabilité partagée dans le maintien d'un milieu de travail sain et exempt de harcèlement, de discrimination et de violence.

7.1 Employées ou employés

Le comportement, les gestes, les actes, les paroles et les écrits de tout le personnel doivent respecter la dignité, l'intégrité physique et psychologique des autres personnes et être exempts de toute forme de harcèlement, de discrimination ou de violence. Les dispositions entourant notamment la civilité au travail prévues dans le document « Règles de comportements au travail à l'intention des employés » sont complémentaires aux devoirs établis à la présente politique.

Lorsque c'est possible, l'employée ou l'employé qui subit une conduite prohibée doit d'abord demander à l'auteure ou à l'auteur des comportements de les cesser. Si cette démarche n'est pas possible ou si la situation persiste malgré sa demande, cette personne doit alors en informer sa ou son gestionnaire, la Protection de la personne ou tout autre représentant de l'employeur pour obtenir de l'aide et de l'accompagnement.

Lorsque des tiers sont à la source de comportements prohibés, l'employée ou l'employé doit aviser immédiatement sa ou son gestionnaire de la situation et lui demander d'intervenir.

Dans le cadre d'un processus en vertu de la directive sectorielle « *Processus visant à prévenir et contrer le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail » (DS SRH 16*), tout le personnel doit :

- collaborer à l'enquête;
- considérer l'option de participer au processus de résolution de conflit;
- respecter les règles de confidentialité nonobstant le statut d'emploi ou le niveau hiérarchique (que la personne ait le statut de plaignant, de mis en cause ou de témoin).

7.2 Gestionnaires

En plus des devoirs énumérés au point 7.1 de la présente, dans l'exercice de leurs fonctions, tous les gestionnaires ont le devoir de :

- mettre en application, faire connaitre et faire respecter la présente politique;
- déterminer, mettre en place et maintenir les moyens de prévention nécessaires à son application;
- poser les gestes nécessaires pour mettre fin à toute situation contraire à la présente visant des personnes dont ils ont la responsabilité ou toute autre personne employée par la STM, et ceci dès qu'ils en ont connaissance ou encore qu'elle est portée à leur attention. Ce devoir doit être accompli qu'il y ait ou non plainte ou demande d'intervention;
- voir à l'application des moyens correctifs jugés nécessaires à la suite d'une plainte ou d'une demande d'intervention;
- donner l'exemple et agir de manière respectueuse dans leurs relations avec tous;
- assurer l'application et le suivi des recommandations qui leur incombent découlant de toute démarche ou de tout processus en lien avec la présente politique.

7.3 Employée ou employé agissant à titre d'accompagnateur ou d'observateur

Lorsque les circonstances le justifient une employée ou un employé plaignant, mis en cause ou témoin peut se faire accompagner par une autre personne faisant partie du personnel de la STM dans le cadre d'un processus de demande d'intervention ou de plainte.

Cette personne exerce un rôle de soutien auprès de la personne appelée à donner sa version des faits ou au moment de la rencontre de remise des conclusions.

Elle ne doit pas avoir été impliquée dans la situation à titre de témoin. Elle ne peut émettre aucun avis ou opinion en lien avec la situation. Elle est liée par les mêmes règles de confidentialité que la personne qu'elle accompagne.

7.4 Tiers (notamment les clientes, clients, visiteuses, visiteurs, membres du personnel des fournisseurs et des sous-traitants)

Les tiers doivent eux aussi respecter la présente politique. Leurs comportements, leurs gestes, actes, paroles et écrits doivent être exempts de harcèlement, de discrimination ou de violence.

Les organisations agissant à titre de sous-traitants et de fournisseurs liés contractuellement avec la STM doivent faire en sorte que les membres de leur personnel qui interagissent avec le personnel de la STM s'abstiennent de toute forme de harcèlement, de discrimination ou de violence.

Advenant qu'un incident impliquant une ou un tiers soit porté à l'attention de la STM par une employée ou un employé, toutes les parties (internes ou externes) doivent collaborer avec la Protection de la personne pour faire la lumière sur les événements et mettre fin aux manquements, s'il y a lieu.

8.0 TRAITEMENT DE SITUATION INCOMPATIBLE AVEC UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTEUX

Afin de permettre le rétablissement rapide et durable du climat de travail et le maintien de relations interpersonnelles favorables au travail, la STM privilégie les méthodes de résolution de conflits (ex. : médiation, facilitation, rencontre entre les parties impliquées, analyse de climat, sensibilisation, etc.).

Afin qu'une intervention appropriée puisse être mise en place rapidement, tout membre du personnel qui se croit victime ou qui est témoin d'un incident pouvant constituer une des conduites prohibées identifiées au point 4 de la présente (ou risquant de le devenir) est invité à aviser aussitôt que possible soit une personne ayant le statut de gestionnaire, de partenaire d'affaires en ressources humaines (ci-après PARH) ou relevant de la Protection de la personne ou utiliser la ligne de signalement RH.

Une employée ou un employé qui se croit victime d'une conduite prohibée peut mettre en cause une personne avec qui il a interagi dans le cadre de son travail. Il peut s'agir notamment, mais non limitativement, de membre du personnel de la STM, de membre de son conseil d'administration ou de tiers.

NOTE : La direction exécutive - Ressources humaines a émis une directive sectorielle encadrant les différents processus visant à prévenir et contrer le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail. On peut la consulter en annexe à la présente politique.

9.0 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ

Les renseignements fournis à la Protection de la personne dans l'application de la présente politique sont traités en toute confidentialité selon le cadre juridique applicable. De plus, les renseignements personnels se trouvant parmi les informations recueillies sont traités dans le respect de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Toute personne rencontrée ou interrogée dans le cadre de l'application de la présente et toute personne qui administre un processus en découlant, est liée par la confidentialité des renseignements auxquels elle a accès et s'engage à respecter la confidentialité conformément à l'engagement signé et selon le cadre juridique applicable. Toutefois, pour le déroulement efficace de l'enquête, certaines informations pourront être transmises aux mis en cause ou aux témoins.

Lorsqu'une demande d'intervention ou une plainte est effectuée par une employée ou un employé qui se dit victime d'une situation allant à l'encontre d'un milieu de travail sain et exempt de harcèlement, de discrimination ou de violence, il est possible que son identité doive être divulguée si des démarches subséquentes doivent être entreprises.

Il est à noter que l'identité d'une ou d'un témoin rapportant une telle situation demeurera confidentielle, si cette personne n'est pas impliquée dans les démarches subséquentes.

10.0 PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

Toute forme de représailles est interdite à l'égard d'une personne qui, de bonne foi :

- a porté, porte ou a annoncé son intention de porter à l'attention de la STM, une situation constituant ou étant susceptible de constituer une violation de la présente politique;
- a fait une demande d'intervention ou une plainte de harcèlement, de discrimination ou de violence en vertu de la présente politique;
- a agi à titre de témoin ou à tout autre titre dans le contexte d'une démarche menée en vertu de la présente politique.

11.0 MESURES ET SANCTIONS

Toute personne posant des gestes de harcèlement, de discrimination ou de violence envers des employés de la STM peut faire l'objet des mesures ou des sanctions prévues dans le cadre juridique applicable. S'il s'agit d'une personne à l'emploi de la STM, celui-ci pourra aussi faire face à des mesures disciplinaires ou administratives pouvant mener jusqu'à son congédiement.

Il en va de même pour toutes les autres violations des dispositions de la présente politique, notamment l'exercice de représailles envers une personne ayant dénoncé une situation de bonne foi ou encore les membres du personnel qui en utilisent les dispositions de manières frivoles, mensongères, abusives, injustifiées ou en vue de nuire à autrui.

12.0 RESPONSABILITÉS

12.1 Protection de la personne

La Protection de la personne doit, dans l'application de la présente politique :

- exercer un rôle-conseil, notamment en répondant aux questions liées à la présente;
- faciliter la résolution des situations relevant de la présente ayant été portée à la connaissance de la Société en offrant la médiation et/ou toutes interventions adaptées;
- assurer la diffusion d'information liée à celle-ci;

- voir à la production de la documentation pertinente et nécessaire de manière à en assurer la diffusion, la connaissance et l'application;
- initier, animer ou collaborer aux activités de prévention;
- évaluer et recommander des modifications ou des mises à jour sur son contenu et ses modalités d'application;
- faire des recommandations aux membres de la direction sur des problématiques d'ensemble ou des situations exceptionnelles nécessitant une intervention particulière;
- traiter les demandes d'intervention et les plaintes déposées à la Protection de la personne en vertu de la présente politique (procéder à l'étude de recevabilité et à l'enquête si applicable ou, s'il y a lieu, requérir les services d'enquêteurs internes ou externes);
- assurer la vigie sur le traitement des plaintes déposées auprès d'autres instances que la Protection de la personne (par exemple : gestionnaire, PARH, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), grief, etc.) par le personnel;
- poursuivre, si elle le juge pertinent, un processus entrepris à l'égard d'une plainte ou d'une demande d'intervention, même si la plainte ou la demande d'intervention est abandonnée ou retirée par une employée ou un employé, lorsqu'elle le juge opportun à la lumière des circonstances.

12.2 Direction exécutive – Ressources humaines

À titre de propriétaire de la présente politique de gestion, elle assume la responsabilité de son application, de son interprétation et de sa mise à jour conformément aux dispositions de la politique corporative « *Mode d'approbation des encadrements administratifs (PC 1.00)* ».

13.0 RÉFÉRENCES

- *Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ chapitre C-12) ;
- *Loi sur les normes du travail* (RLRQ chapitre N-1.1);
- *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (RLRQ chapitre S-2.1);
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ chapitre A-2.1);
- *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (RLRQ chapitre A-3.001);
- *Code civil du Québec* (RLRQ chapitre CCQ-1991);
- Conventions collectives de travail de la STM.
- Règles de comportement au travail à l'intention des employés
- Code d'éthique de la STM
- Politique de gestion - Utilisation des médias sociaux par les employés (PG 6.03)

HISTORIQUE

- Adoption : 2001 - 02 - 09
- Révision : 2004 - 05 - 25
- Révision : 2010 - 03 - 01
- Révision : 2021 - 11 – 08 (DG-21-302)

- Prochain contact pour révision – 2025