

Politique de prévention et de traitement de situation d'harcèlement, de violence, d'incivilité et de discrimination en milieu de travail

La présente politique repose sur les dispositions législatives et réglementaires en vigueur au Québec en matière de harcèlement et respect des droits fondamentaux notamment prévues dans la *Loi sur les normes du travail*, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec et le *Code Civil du Québec*.

OBJECTIFS

La présente politique a pour objectifs :

- D'affirmer l'engagement de l'Opéra de Montréal à prévenir et à faire cesser toute forme de harcèlement psychologique ou sexuel toute forme de violence, d'incivilité ou de discrimination en lien avec le travail, au sein de son entreprise;
- D'amener les personnes visées par la politique à développer une responsabilité individuelle et collective et les encourager à signaler toute forme de harcèlement, de violence, d'incivilité ou de discrimination;
- D'informer les personnes victimes de harcèlement, de violence, d'incivilité ou de discrimination des mécanismes de résolution des plaintes mis en place par l'Opéra de Montréal ;
- De prendre les moyens nécessaires pour prévenir et faire cesser toutes situations d'harcèlement, de violence, d'incivilité ou de discrimination lorsque portées à la connaissance de l'Opéra de Montréal ou un de ses représentants désignés;
- De fournir le soutien nécessaire à toute personne ou à tout groupe de personnes qui se croit victime de discrimination, d'incivilité, de harcèlement ou de violence en exerçant le mécanisme de traitement de plainte et, le cas échéant, en adoptant des mesures de redressement.
- D'établir les mécanismes encadrant la démarche de dépôt d'une plainte et les principes d'intervention qui sont appliqués dans lorsqu'une plainte est déposée ou qu'une situation est signalée à l'employeur ou aux représentants désignés.

PORTÉE

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel de l'Opéra de Montréal, et à tous les niveaux hiérarchiques comprenant les membres du conseil d'administration, ainsi qu'à toute personne (contractuels, fournisseurs, collaborateurs, bénévoles, clients, etc.) qui ont à interagir avec l'Opéra de Montréal

Cette politique s'applique à tout environnement lié au travail, notamment et sans s'y limiter :

- les lieux de travail (incluant le télétravail);
 - les bureaux de l'Opéra de Montréal comprenant les salles de réunions, de conférences et de repos
 - les aires communes
 - l'atelier de costumes et tous les lieux d'entreposage du matériel
 - les endroits destinés aux réunions et sessions de formation

- tous lieux ou les activités de l'Opéra de Montréal sont réalisées;
 - lieux de représentations
 - salles de répétitions
 - lieux destinés à la création
 - salles extérieurs destinées aux activités de l'Opéra de Montréal
- tout autre endroit où les personnes doivent se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : conférences, formations, déplacements, activités sociales organisées par l'employeur).

Outre ces lieux physiques, cette politique couvre également toutes les communications écrites, téléphoniques, électroniques ou par tout autre moyen technologique (courriels, textos, réseaux sociaux, cyberspace, etc.).

DÉFINITIONS

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement psychologique comme suit¹ :

« 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 du salarié 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 le salarié. »

La définition inclut le harcèlement discriminatoire lié à un des motifs prévus à la **Charte des droits et libertés de la personne**².

Ce qui ne constitue pas du harcèlement : 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.).

« Intimidation » :

Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.

Nonobstant la définition précédente, il est considéré que l'intimidation peut consister en un seul incident ou plusieurs incidents sur une période de temps. L'interaction sociale mutuellement acceptable ne constitue pas de l'intimidation.

¹ Voir l'annexe 1 de la présente politique pour plus de précisions.

² Ces motifs de discrimination sont énumérés à l'annexe 1.

« Cyber-harcèlement » :

On entend par « Cyber-harcèlement » le fait d'utiliser le réseau internet, dont notamment les médias sociaux et le courrier électronique, pour harceler, menacer ou embarrasser quelqu'un de façon malicieuse et répétitive.

« Violence » :

On entend par « violence » tout agissement, comportement, menace ou geste d'une personne à l'égard d'un employé à son lieu de travail et qui pourrait vraisemblablement lui causer un dommage, un préjudice ou une maladie.

« Violence à caractère sexuel » :

On entend par violence à caractère sexuel toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirés, qu'elles se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre.

« Civilité » :

On entend par « civilité » le respect des bienséances et des bonnes manières attendues en société. Elle se traduit notamment par des échanges courtois qu'ils soient écrits ou verbaux. Il est attendu que l'ensemble des personnes visées par cette politique s'engage à communiquer dans le respect, la politesse et la courtoisie.

« Abus d'autorité » :

On entend par abus d'autorité une contrainte morale exercée par une personne qui détient une autorité de droit ou de fait et qui outrepassé ses pouvoirs.

ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

L'Opéra de Montréal ne tolère ni n'admet aucune forme de violence, de harcèlement psychologique ou sexuel, de discrimination ou d'incivilité au sein de son entreprise, que ce soit :

- par des supérieurs envers des personnes salariées;
- entre des collègues;
- par des personnes salariées envers leurs supérieurs;
- de la part de toute personne qui lui est associée : contractuel, collaborateur, représentant, client, usager, fournisseur, bénévole, visiteur ou autre.

Tout comportement précédemment énoncé peut entraîner l'imposition de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

L'Opéra de Montréal s'engage à prendre les moyens raisonnables pour :

- offrir un milieu de travail exempt de toute forme de violence, de harcèlement, de discrimination et d'incivilité afin de protéger la dignité ainsi que l'intégrité psychologique et physique des personnes;
- diffuser la politique de manière à la rendre accessible à l'ensemble de son personnel ainsi qu'à toute personne (contractuels, fournisseurs, collaborateurs, bénévoles, clients, etc.) qui ont à interagir avec l'Opéra de

Montréal en l'incluant dans le manuel de l'employé, sur le serveur Intranet et sur son site Internet en faisant des rappels annuels;

- mettre en place des mesures visant à identifier, contrôler et éliminer les risques notamment en :
 - Mettant en place une procédure de traitement des plaintes et des signalements.
 - Veillant à la compréhension et au respect de la politique par toutes les personnes.
 - Faisant la promotion du respect entre les individus.
 - Déterminant les moyens de prévention nécessaires à l'application de la présente politique.
 - Veillant à l'application des moyens correctifs jugés nécessaires à la suite d'une plainte formelle ou non.
 - Prenant les mesures pour assurer la protection de la personne exposée sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.
 - Mettant en place un programme de formation et de sensibilisation.
 - Consultant le personnel sur les situations spécifiques à leur milieu de travail susceptibles de créer des conditions qui pourraient mener à du harcèlement.
 - Tenant des rencontres avec les personnes qui quittent leur emploi pour connaître les raisons de leur départ.
 - Se dotant d'un processus diligent de prise en charge des plaintes et des signalements.

Dans le cas d'une situation de violence conjugale ou familiale, l'Opéra de Montréal prendra des mesures lorsqu'il aura connaissance de tels faits ou aura des doutes raisonnables de penser qu'un de ses employés est exposé à cette violence.

RESPONSABILITÉS

Attentes envers le personnel

Il appartient à tous d'adopter un comportement favorisant le maintien d'un milieu sain et exempt de toute forme de harcèlement, de violence, de discrimination ou d'incivilité. Le comportement, les gestes, les actes, les paroles et les écrits doivent respecter l'intégrité physique et psychologique des personnes.

Toute personne qui pense vivre une situation de harcèlement, de violence, de discrimination ou d'incivilité ou qui en est témoin devrait demander à l'auteur des gestes ou comportements de les cesser.

Responsabilités des dirigeants et des membres de la direction

Les dirigeants et les membres de la direction ont la responsabilité de :

- Mettre en application et faire respecter la présente politique;
- Mettre fin à toute situation qui porte atteinte à l'intégrité physique ou psychologique d'un membre du personnel, dès qu'ils en ont connaissance ou qu'elle est portée à leur connaissance, qu'il y ait une plainte ou non;
- S'assurer que la présente Politique soit toujours à jour pour tenir compte en tout temps des obligations et des recommandations de la *Loi sur les normes du travail*, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, la *Charte des droits et liberté de la personne* du Québec et le *Code Civil du Québec* ou minimalement revisitée et validée tous les 3 ans si aucun changement législatif ne survient.

PRINCIPES D'INTERVENTION

L'Opéra de Montréal s'engage à :

- prendre en charge la plainte ou le signalement dans les plus brefs délais;
- préserver la dignité et la vie privée des personnes concernées, c'est-à-dire de la personne qui a fait la plainte, de la personne qui en fait l'objet et des témoins;
- veiller à ce que toutes les personnes concernées soient traitées avec humanité, équité et objectivité et à ce qu'un soutien adéquat leur soit offert;
- protéger la confidentialité du processus d'intervention, notamment des renseignements relatifs à la plainte ou au signalement;
- offrir aux personnes concernées de tenir, avec leur accord, une rencontre avec elles en vue de régler la situation;
- mener, au besoin, une enquête sans tarder et de façon objective, ou en confier la responsabilité à un intervenant externe.;
- prendre toutes les mesures raisonnables pour régler la situation, y compris notamment les mesures disciplinaires appropriées.

Toute personne qui commet un manquement à cette politique, fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées. 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.

La personne qui déposerait des accusations mensongères dans le but de nuire est également passible de mesures disciplinaires appropriées.

TRAITEMENT DES PLAINTES ET SIGNALEMENTS

Une plainte, ou un signalement, sera géré avec diligence, impartialité et confidentialité.

Les personnes responsables désignées par l'employeur sont les suivantes :

Mme Elisabeth Malo, *Directrice ressources humaines, Opéra de Montréal*

Téléphone : 514 985.2222 #2255

Au besoin, l'entreprise met également à la disposition de l'équipe une tierce partie :

Mme Josiane Dubreuil, *Consultante RH & DO, Flexia Conseil*,

Téléphone : 514 289-3539 #223

Ces personnes devront principalement :

- informer l'ensemble des personnes travaillant ou évoluant directement avec l'Opéra de Montréal sur la présente politique;
- recevoir les plaintes et les signalements;
- évaluer chaque demande et recommander les actions ou les interventions appropriées (ex. : rencontres individuelles, médiation, enquête), en fonction du contexte;

- déterminer qui sera la personne compétente qui sera chargée de l'intervention en fonction de la situation, par exemple : personne désignée elle-même, autre intervenant interne ou intervenant externe;
- veiller à protéger les personnes victimes et toute personne ayant participé au processus de dépôt d'une plainte;
- faire les suivis afin d'assurer que les personnes concernées sont adéquatement soutenues et que l'intervention a permis d'obtenir les effets souhaités.

La personne qui est témoin d'une situation visée par cette politique est aussi invitée à le signaler aux personnes responsables mentionnées ci-dessus.

La présente politique n'a pas pour but de restreindre les droits d'une personne. Ainsi, une personne qui croit subir ou avoir subi du harcèlement psychologique ou sexuel, de la violence, de la discrimination ou de l'incivilité en lien avec son travail peut aussi porter plainte en tout temps directement auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Le délai maximal pour ce faire est de deux (2) ans à compter de la dernière manifestation du comportement reproché.

Le choix d'une personne salariée de s'adresser d'abord à son employeur n'aura pas pour effet de l'empêcher de porter plainte aussi auprès de la CNESST ou de la LSST.

Cette politique s'ajoute, et ne remplace pas, aux droits qu'un particulier peut avoir en vertu de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et du code criminel.

Processus informel

Lorsque cela est possible, la personne qui croit subir du harcèlement psychologique ou sexuel, de la discrimination, toute forme de violence ou de l'incivilité 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.

Étapes du processus informel d'une plainte

Étape 1 – Rencontre entre les parties : La personne plaignante devrait faire connaître la situation à la personne mise en cause de manière aussi constructive que possible afin de tenter de résoudre la situation.

Étape 2 – Participation d'une personne-ressource : Si les parties le désirent, ils peuvent demander la contribution d'une personne-ressource tel que la directrice des ressources humaines, un coach, un facilitateur, un conseiller, un médiateur, un supérieur immédiat ou autres pour les accompagner afin de maximiser la réussite du processus.

Étape 3 – Résultat du processus : Les parties ou la personne-ressource mandatée consigne par écrit la fin du processus informel en déclarant entre autres s'il a été ou non un succès ainsi que les conclusions de l'entente et remet copie à la personne responsable désignée qui doit conserver confidentiel toutes les informations à l'exception de celles nécessaires à la mise en œuvre de l'entente entre les parties.

Si le processus informel n'est pas souhaité ou si les comportements indésirés se poursuivent, la personne devrait signaler la situation à l'une des personnes responsables désignées par l'Opéra de Montréal.

Processus formel

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Les comportements reprochés et les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible, pour qu'une intervention puisse être réalisée rapidement pour faire cesser la situation.

Étapes du processus formel d'une plainte

Étape 1 – Dépôt de la plainte : La personne plaignante dans un délai maximum de deux ans suivant le dernier incident présumé dépose une plainte en complétant le formulaire de plainte en Annexe 2 et elle remet une copie à une des personnes responsables désignées. Cette étape peut se faire verbalement en compagnie de la personne responsable désignée qui a ainsi le mandat de compléter le formulaire et de faire signer le document par la personne plaignante.

Étape 2 – Accusé réception de la plainte (Délai moyen de 2 jours ouvrables): Sur réception de la plainte présumée, la personne responsable désignée avise par écrit la partie plaignante de la réception de la plainte et s'assure que le formulaire a été adéquatement complété et que le délai de prescription est respecté.

Étape 3 – Évaluation de la plainte (Délai moyen de 5 jours ouvrables) : La personne responsable désignée fait l'évaluation de la plainte et statue si la plainte est recevable et si les faits allégués présentent une apparence suffisante de harcèlement, de violence, de discrimination ou d'incivilité et ce en lien avec les principes et les définitions contenues dans cette politique. A cette étape, la personne responsable désignée pourra au besoin demander de l'information supplémentaire à la personne plaignante. Cette étape permet d'écarter les plaintes frivoles, effectuées de mauvaise foi ou qui reposeraient sur le droit de gérance de l'Opéra de Montréal.

Étape 4 – Décision de recevabilité (Délai moyen de 2 jours ouvrables) : Si la plainte est jugée non recevable, la personne responsable désignée informe la partie plaignante par écrit que la plainte ne peut être acceptée et fournit les raisons de la décision. La partie mise en cause est également informée qu'une plainte a été déposée et les allégations qui la concernent ainsi que les raisons pour lesquelles la plainte n'a pas été acceptée.

Si la plainte est jugée recevable, la personne responsable désignée informe la partie plaignante ainsi que la partie mise en cause et remet copie des allégations à la partie mise en cause qui a la possibilité d'y réagir verbalement avec la personne responsable désignée ou par écrit. La personne responsable désignée avise la direction générale en fournissant uniquement l'information nécessaire pour assurer plus particulièrement la poursuite du bon fonctionnement des opérations. Dans l'éventualité où la direction générale serait impliquée l'information sera alors transmise par la personne responsable désignée au président du conseil d'administration.

Étape 5 – Analyse des options (Délai moyen de 5 jours ouvrables) : La personne responsable désignée rencontre les parties. Elle détermine les efforts déployés pour résoudre ou corriger le problème et évalue si un processus de résolution informel a été mis de l'avant. Si les parties se mettent d'accord pour résoudre de façon informelle, les étapes du processus informel sont mises de l'avant sinon le processus formel suit son cours.

Étape 6 – Établissement des faits (Délai moyen de 10 jours ouvrables) : Dans l'éventualité où le processus formel suit son cours, la personne responsable désignée collige les informations auprès des parties afin d'établir

les faits et si elle juge avoir toutes les informations requises et selon la situation elle peut statuer, déposer ses recommandations et les actions à prendre à la direction générale ou au président du conseil d'administration si la direction générale est mise en cause. Dans le cas où la personne désignée considère qu'une enquête est nécessaire elle déterminera en fonction des faits allégués et de la situation la personne, la firme ou les instances compétentes qui seront chargés de l'intervention.

Étape 7 – Processus d'enquête (Délai moyen de 15 jours ouvrables) : La personne, la firme ou les instances mandatées pour effectuer l'enquête analyseront la documentation et les renseignements fournis, rencontreront individuellement la partie plaignante et la partie mise en cause et pourront procéder avec des rencontres individuelles avec les témoins si applicables. La personne responsable désignée doit aviser la partie plaignante et la partie mise en cause de l'ouverture d'une enquête, les informer de leurs droits et responsabilités et veiller à ce que les parties puissent bénéficier d'un soutien tout au long du processus. À la fin du processus, la personne, la firme ou les instances mandatées déposeront leurs recommandations et les mesures à prendre à la personne responsable désignée qui fera rapport à la direction générale ou le président du conseil d'administration si la direction générale est mise en cause.

Étape 8 – Résultat du processus (Délai moyen de 5 jours ouvrables) : La personne responsable désignée avisera par écrit la partie plaignante et la partie mise en cause des conclusions du dépôt de la plainte et les actions qui seront prises et s'assurera de leurs mises en place.

PROTECTION ET CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre du traitement et du règlement d'une situation ayant trait à du harcèlement, de la violence, de la discrimination ou de l'incivilité au travail, nul ne doit subir de préjudice ou faire l'objet de représailles de la part de l'employeur.

La confidentialité, d'une situation ou d'une plainte, doit être respectée. Toute personne rencontrée dans le cadre de l'application de la présente est liée à la confidentialité et s'engage à la respecter en tout temps selon les termes de l'entente qu'elle devra signer. Toutefois, pour le bien d'une enquête qui devrait être menée, certaines informations peuvent être transmises aux témoins ou à la personne mise en cause dans la plainte.

Tous les documents entourant la prise en charge d'un dossier seront conservés dans un endroit sécurisé pour une période minimale de deux ans.

Les renseignements recueillis et conservés sont assujettis aux dispositions sur la protection de la vie privée de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ, c. P-39.1).

ANNEXE 1 – RECONNAÎTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

La *Loi sur les normes du travail* donne des critères pour déterminer ce qui peut être considéré comme du harcèlement psychologique ou sexuel, soit :

- une conduite vexatoire (blessante, humiliante);
- qui se manifeste de façon répétitive ou lors d'un acte unique et grave;
- de manière hostile (agressive, menaçante) ou non désirée;
- portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne;
- entraînant, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste (nocif, nuisible).

La discrimination fondée sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (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) peut aussi constituer du harcèlement.

Cette définition s'applique à tous les contextes de travail, y compris le télétravail et lors de la participation aux activités sociales liées au travail.

À titre d'exemple, les comportements qui suivent pourraient être considérés comme étant des conduites vexatoires constituant du harcèlement s'ils correspondent à tous les critères de la définition énoncée dans la loi.

Comportements pouvant être liés à du harcèlement psychologique

- Intimidation et cyberintimidation
- Menaces, isolement
- Propos ou gestes offensants ou diffamatoires à l'égard d'une personne ou de son travail
- Violence verbale
- Dénigrement

Comportements pouvant être liés à du harcèlement sexuel

- Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle, par exemple :
- Sollicitation insistante
- Regards, contacts physiques
- Insultes sexistes, propos grossiers
- Propos, blagues ou images à connotation sexuelle

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

L'employeur a l'obligation d'intervenir lorsqu'une situation problématique liée à du harcèlement, ou à des risques de harcèlement, est portée à son attention. Il est cependant de bonne pratique, lorsque cela est possible, que la personne qui estime subir des conduites inadéquates en contexte de travail avise la personne concernée que son comportement est indésirable avant de déposer une plainte ou un signalement. 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 aucune démarche n'est possible ou si la conduite se poursuit malgré une première approche, la situation devrait être portée à l'attention des responsables désignés par l'employeur pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements afin qu'une intervention appropriée soit effectuée.

ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE PLAINTE

Nom de la personne plaignante		Poste occupé	
Adresse		Téléphone	
Description de la plainte			
Moment(s) de survenance des faits et dernière occurrence			
Nom du ou des présumé(s) harceleur(s)			
Description détaillée des faits			
Fréquence			
Nom du ou des témoin(s)			
Signature			

ANNEXE 3 – RECONNAISSANCE ET ATTESTATION

Veuillez confirmer la lecture de la présente politique en signant et en retournant la présente copie à la direction des ressources humaines, qui la conservera dans votre dossier personnel.

Je, soussigné(e), _____, ai bien reçu une copie de la **Politique de prévention et de traitement de situation d’harcèlement, de violence, d’incivilité et de discrimination en milieu de travail**. Je suis d’accord pour adhérer à cette politique. Je comprends que si je ne respecte pas les règles décrites dans la présente politique, je peux faire face à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu’au congédiement.

Je comprends que ma signature ci-dessous confirme que j’ai lu et compris tous les points énumérés dans la présente politique.

Nom complet de l’employé (en caractère d’imprimerie)

Signature de l’employé

Date