

**Titre :** POLITIQUE AFIN DE CONTRER LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU TOUTE AUTRE FORME DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

**Numéro :**

---

### **1. Objet général**

La présente politique vise à établir les règles applicables relativement aux situations de harcèlement ou impliquant toute forme de violence au Réseau de transport de la Capitale (RTC).

### **2. Fondement**

La présente politique trouve principalement son fondement dans la volonté du RTC d'offrir à son personnel un environnement de travail propice à la dignité et à l'estime des personnes dans un climat de respect mutuel, de collaboration et de compréhension entre tous les employés du RTC et à l'égard de la clientèle.

Cette politique est également inspirée de plusieurs éléments retrouvés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* ainsi que la *Loi sur les normes du travail*.

### **3. Champ d'application**

Cette politique s'applique à tout le personnel du RTC.

Elle s'applique aux relations entre tous les employés du RTC, quel que soit le niveau hiérarchique, ainsi qu'aux relations entre les employés, les clients, les fournisseurs et les partenaires du RTC.

### **4. Objectifs**

Fournir à tous les employés du RTC un milieu de travail sain, exempt de toute forme de violence, d'intimidation, de menace et de harcèlement.

Prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser toute forme de violence au travail.

Fournir une aide aux personnes impliquées dans une situation de violence au travail.

## 5. Définition

Violence : intimidation, menace ou harcèlement quand, dans un milieu de travail, un individu ou un groupe d'individus, par des paroles, des comportements ou des actions, porte atteinte, de manière intentionnelle ou non intentionnelle, à l'intégrité physique ou psychologique d'un autre individu ou groupe d'individus.

Une action, un comportement ou des paroles deviennent abusifs ou violents lorsqu'ils sont mal accueillis par l'autre, non désirés ou lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils soient mal accueillis par le destinataire.

***Des exemples de situations de violence pouvant se présenter sont des injures, des menaces, de l'intimidation, des remarques, des gestes blessants, des altercations physiques, du harcèlement, etc.***

Les interventions requises, faites par un gestionnaire dans le cadre des responsabilités qui lui sont confiées de planifier, d'organiser, de diriger et de contrôler le travail qui doit être effectué, ne constituent pas du harcèlement ou de l'intimidation. Ces interventions doivent être effectuées conformément aux principes généraux énoncés précédemment, et selon les dispositions des conventions collectives.

## 6. Règles et procédures applicables

### 6.1 Principes généraux

Aucune forme de violence, d'intimidation, de menace et de harcèlement ou de comportements pouvant nuire à l'intégrité physique ou psychologique du personnel ou de la clientèle, n'est acceptée, tolérée ou passée sous silence.

Le Réseau de transport de la Capitale attend de son personnel qu'il soit respectueux et courtois à l'égard de toutes les clientèles, qu'elles soient internes ou externes. Chaque personne travaillant au RTC a la responsabilité de faire en sorte que son environnement de travail soit exempt de violence, d'intimidation, de menace et de harcèlement. En conséquence, cette responsabilité concerne à la fois les employés, les représentants de la Direction et les représentants des syndicats.

### 6.2 Dénonciation

Dans le but de créer et de conserver un climat de travail sain et harmonieux, il est d'abord souhaitable que, dans un premier temps, si la situation le permet, l'employé victime de violence ou toute autre personne témoin de la situation de violence, d'intimidation, de menace ou de harcèlement demande à la personne concernée de cesser son comportement.

Lorsque la démarche précédente n'est pas appropriée ou lorsqu'elle n'a pas

permis de régler les situations de violence, d'intimidation, de menace ou de harcèlement, cette situation doit être immédiatement dénoncée au supérieur immédiat.

Lorsque la démarche précédente n'est pas appropriée ou lorsqu'elle n'a pas permis de régler la situation, la dénonciation peut être transmise au supérieur hiérarchique (soit le patron du supérieur immédiat).

Lorsque la démarche précédente n'est pas appropriée ou lorsqu'elle n'a pas permis de régler la situation, la dénonciation peut être transmise à la Direction des ressources humaines.

À chacune de ces étapes, les personnes concernées peuvent être accompagnées par un membre du syndicat si elles le désirent.

Toute personne qui a dénoncé une situation ne doit faire l'objet de menaces ou pressions illégitimes.

Toute dénonciation fera l'objet d'une enquête prompte et confidentielle. Lors de cette enquête, tout employé doit participer et collaborer à l'enquête si la demande lui en est faite.

### 6.3 Dispositions prises par l'employeur lors d'une dénonciation

La Direction du RTC prendra les moyens nécessaires afin de prévenir et de faire cesser tout acte de violence, d'intimidation, de menace ou de harcèlement, provenant d'employés ou de personnes de l'extérieur de l'entreprise (clients, fournisseurs, partenaires, etc.).

À la suite d'une dénonciation, les représentants de la Direction du RTC prendront les dispositions pour:

- faire cesser le comportement non désiré;
- s'assurer que les démarches précédentes ont été effectuées, si applicable;
- fournir une aide aux personnes concernées.

Toute personne visée par une dénonciation recevable doit en être avisée verbalement, et ce, dans le respect de la protection des renseignements personnels concernant les personnes impliquées – et être informée de son droit d'être entendue et d'exposer son point de vue. Cet avis peut lui être transmis par écrit, à sa demande.

Dans certains cas, des mesures administratives ou disciplinaires pourront être prises contre les personnes impliquées dans la plainte ou contre une personne ayant déposé une dénonciation frivole ou faite de mauvaise foi.

Lorsque la situation le requiert et, notamment, lorsqu'un employé est victime de violence, d'intimidation ou de menaces de la part de la clientèle, des mesures immédiates sont prises afin de protéger et d'aider l'employé concerné.

#### 6.4 Aide disponible

Un soutien psychologique et médical sera offert selon les circonstances aux personnes qui vivent une situation de violence. Cette aide s'adresse autant aux personnes victimes d'un comportement non désiré qu'à celles ayant un comportement non désiré. Cette aide est fournie dans le respect et la garantie de confidentialité entourant la nature du problème et des services reçus.

À cette fin, le programme d'aide confidentiel du RTC aux employés (PAE) est disponible 24 heures sur 24 pour le personnel aux prises avec une situation de violence en milieu de travail.

Le service médical du RTC est également disponible afin de référer les personnes concernées aux spécialistes qui peuvent les assister dans les circonstances.

### 7. **Annexes**

N/A

### 8. **Responsables de l'application**

Le Directeur des ressources humaines est responsable de coordonner l'application de la présente politique.

Tous les gestionnaires sont responsables de son application.

### 9. **Dispositions finales et mesures transitoires**

Cette politique remplace celle adoptée le 18 décembre 2002. Toute situation dénoncée avant l'entrée en vigueur de la présente politique est assujettie à celle-ci pour les étapes à réaliser après cette date.

### 10. **Entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur le 1er mai 2005.

---

Normand Carrier, directeur général