

<b>Politique n°: POL-PRO-DRHTA-403</b>	<b>Date d'émission : 2012-04-11</b>
<b>Titre : Respect de la personne dans son milieu de travail</b>	<b>Date de révision : 2016-01-28</b>

**Source :** Direction des ressources humaines, techniques et alimentaires

**Responsable de l'application :** Tous les gestionnaires

**Destinataires :** Toutes personnes présentes à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et aux Résidences Roch-Pinard

## 1. Préambule

La Résidence a la ferme volonté de ne tolérer aucune forme de violence, d'abus de pouvoir et de harcèlement afin d'assurer à tous un milieu de travail respectueux, sécuritaire et libre de tout harcèlement ou de toute menace de nature verbale, physique ou psychologique.

La Résidence adopte une politique de « **tolérance zéro** » à l'égard de la violence au travail. Tout acte de violence sera pris au sérieux et sera sanctionné sévèrement si, après enquête, il s'avère prouvé.

Cette présente politique complète et s'ajoute à la politique contre le harcèlement au travail (POL-PRO-DRHTA-424).

## 2. Objectifs

Cette politique s'appuie sur les valeurs énoncées dans notre code d'éthique et notre philosophie de gestion. Les objectifs sont :

- Assurer un milieu et des relations de travail exempts de violence et qui respectent l'intégrité physique et psychologique de l'ensemble du personnel;
- Valoriser un mode d'intervention axé sur la communication et la résolution des conflits;
- Assurer une responsabilisation accrue des personnes visant à maintenir un climat de civilité sur les lieux du travail par des rapports sociaux harmonieux ainsi que par une attitude de coopération et de travail d'équipe.

### 3. Portée

Cette politique s'applique à toutes les personnes présentes à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et aux Résidences Roch-Pinard à quelque titre que ce soit. Elle s'applique autant aux relations entre collègues de travail qu'à celles entre supérieurs et subalternes, bénévoles, personnel d'agence et fournisseurs, contractuels, usagers et proches, stagiaires, visiteurs et ce, tant sur les lieux de travail qu'à l'extérieur de ceux-ci.

### 4. Définition

#### Violence

Tout acte, parole, geste, écrit ou affichage (y compris électronique) susceptible de porter atteinte de manière intentionnelle ou non intentionnelle, à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'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.

Cette définition de la violence inclut également les insultes, les différentes formes de harcèlement, l'intimidation, les abus de pouvoir, les menaces explicites ou voilées, la diffamation, le langage grossier, les cris, les perturbations de la paix, les comportements indécents, les comportements et discours discriminatoires et toute forme de vandalisme.

Un acte de violence peut être commis autant par un membre du personnel, un bénévole, un stagiaire, un visiteur, un gestionnaire, un fournisseur, du personnel d'agence que par un collègue, un usager, un proche et toute autre personne.

### 5. Moyens

La Résidence par son code de civilité (Annexe 1) et cette politique sensibilise tous les membres de son personnel et toutes les personnes présentes à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et aux Résidences Roch-Pinard à la notion de violence au travail et sa politique de « **tolérance zéro** ».

La Résidence met en place un mécanisme de sanctions sévères à l'encontre des personnes présentes à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et aux Résidences Roch-Pinard qui contreviendraient à la présente politique.

Si vous êtes témoin d'un acte de violence au travail ou si votre sécurité est menacée par le comportement violent d'une personne, quittez immédiatement les lieux et aviser une personne en autorité.

### 6. Rôles et responsabilités

Tous les membres du personnel et toutes les personnes présentes à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et aux Résidences Roch-Pinard, à quelque titre que ce soit, ont la responsabilité et l'obligation de se conduire de façon respectueuse et d'adopter un comportement exempt de toute forme de violence.

## **6.1 Direction générale**

- S'assurer de l'application de la politique en recevant l'information pertinente concernant les situations déclarées, par l'intermédiaire de la directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires.
- Soutenir et encourager tous et chacun dans le respect du droit des personnes, à bénéficier d'un climat exempt de toutes formes de non respect, de violence, de discrimination et de harcèlement.
- Promouvoir toute mesure susceptible de faciliter l'intégration de cette politique au sein de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et des Résidences Roch-Pinard.

## **6.2 Direction des ressources humaines, techniques et alimentaires**

- Mettre en place un programme de formation relativement à la civilité, à la gestion des conflits et à la violence au travail.
- Recevoir et analyser les rapports d'enquête pour chaque plainte de violence au travail.
- Supporter les gestionnaires dans la conduite d'enquête et dans l'application des mesures administratives et/ou disciplinaires à l'encontre des personnes dont les gestes de violence reprochés ont été prouvés.
- S'assurer du suivi des mesures et des dossiers traités.
- S'assurer que la personne victime de violence au travail et sa famille s'il y a lieu, reçoit le support et l'aide nécessaires.
- Soumettre régulièrement à la directrice générale un rapport sur les situations qui lui ont été référées ainsi que des mesures prises pour régler la situation.

## **6.3 Gestionnaires**

- Comprendre et appliquer la présente politique.
- S'assurer que l'information sur la politique est transmise aux membres de leur personnel.
- Faire la promotion de la civilité et du respect de la personne.
- Mettre fin à toute forme de violence, qu'il y ait plainte ou non, dès qu'ils sont témoins d'une telle situation.
- Faire enquête immédiatement et rigoureusement lorsqu'une personne leur rapporte être victime de violence au travail.
- Prendre les mesures administratives et/ou disciplinaires qui s'imposent à l'encontre d'une personne dont les actes de violence reprochés ont été prouvés.

#### **6.4 Membres du personnel**

- Respecter et faire la promotion de la politique sur le respect de la personne dans son milieu de travail.
- Faire part verbalement aux personnes qu'ils jugent être à l'origine des actes de violence que son comportement est inacceptable.
- Porter tout incident ou acte de violence à l'attention de son supérieur immédiat ou, lorsque les actes de violence sont commis par ce dernier, au supérieur immédiat de ce dernier ou à la directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires.

##### **Si la situation n'a pu être résolue**

- Compléter un formulaire de déclaration de situation de violence au travail (Annexe 2) et l'acheminer à la directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires.
- Collaborer à toute enquête sur des allégations de violence au travail lorsqu'ils sont requis de le faire.

#### **6.5 Syndicats et autres représentants**

- Participer aux activités de formation, d'information, de sensibilisation et de prévention sur la violence au travail.
- Suggérer à toute personne déclarant une situation de violence au travail de se référer à son supérieur immédiat ou à la directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires.
- Faire la promotion de la civilité et du respect de la personne.

#### **6.6 Bénévoles**

Les bénévoles adhèrent sans hésitation à la volonté de la Résidence :

- De promouvoir la civilité et le respect de la personne dans son milieu de travail.
- De ne tolérer aucune forme de violence.

Pour eux, le code d'éthique et la politique du service de bénévolat les guident dans le respect des valeurs de la Résidence : le respect de la personne, la courtoisie et le sens des responsabilités.

### **7. Représailles**

Aucune personne ne doit subir des représailles telles des menaces, de l'intimidation ou de la discrimination pour avoir de bonne foi portée plainte ou encore, pour avoir collaborée en tant que témoin à une enquête.

Toutefois, des mesures administratives et/ou disciplinaires seront prises à l'égard d'une personne dont la plainte se révélera malveillante ou de mauvaise foi. Dans ce cas, les mesures ne constituent pas des représailles.

## 8. Mesures correctives


La Résidence appliquera des mesures administratives et/ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement à l'égard de toute personne pour qui les gestes de violence reprochés, après enquête, auront été prouvés.

La Résidence reconnaît que cette politique n'a pas pour effet d'enlever à la personne victime de violence au travail les droits qu'elle possède en vertu du Code Civil du Québec, de la Charte des droits et libertés de la personne, des conventions collectives ou de tout autre droit reconnu par la loi.

## 9. Rapport annuel

Un rapport annuel est produit par la DRHTA et présenté au comité de direction, au comité de vigilance et au conseil d'administration.

Signé le 2016-01-28  
Date

par   
Directrice des ressources humaines,  
techniques et alimentaires

## COURTOISIE

- Utiliser les formules de politesse : «Bonjour, Merci, S'il vous plaît»
- Saluer les personnes en arrivant et en quittant
- Se montrer accueillant et mettre les gens à l'aise
- Assister une personne lorsque la situation l'exige
- Regarder l'autre lorsqu'on lui parle
- Garder ses états d'âmes pour des discussions confidentielles
- Faire preuve de courtoisie en tout temps notamment lors de l'utilisation des ascenseurs

## RESPECT

- Ne pas lancer ou alimenter des rumeurs
- Dans toute communication verbale ou écrite, utiliser des mots et un ton respectueux
- Choisir le moment opportun et le bon lieu pour communiquer un message
- Intervenir rapidement pour clarifier les conflits et les malentendus
- Ne pas faire de bruit ou parler fort dans une aire de bureau ouverte
- Être ponctuel
- Se mêler de ses affaires

### LA CIVILITÉ À LA RÉSIDENCE

RESPECT  
COURTOISIE  
VALORISATION  
COLLABORATION

LA CIVILITÉ C'EST L'AFFAIRE DE TOUS

Résidence BERTHAÛME-DU TREMBLAY Fédération BERTHAÛME-DU TREMBLAY

## CODE DE CIVILITÉ

Ce code de civilité s'adresse à toute personne œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et aux Résidences Roch-Pinard. Il propose des exemples concrets d'habiletés et de comportements attendus afin de favoriser un climat de travail harmonieux, des relations interpersonnelles empreintes de respect et de collaboration dans un milieu de vie chaleureux et accueillant.

**IL EST INACCEPTABLE DE S'EXPRIMER EN UTILISANT DES BLASPÊMES, DES INSULTES, DU SARCASME, DES MOTS GROSSIERS, DES PROPOS DÉNIGRANTS OU À CONNOTATION SEXUELLE OU RACISTE.**

## VALORISATION

- Reconnaître et valoriser la contribution du travail de chacun et aussi entre les quarts de travail
- Valoriser le personnel, un collègue et souligner les bons coups
- Passer des remarques encourageantes

## COLLABORATION

- Formuler un commentaire de façon constructive, proposer une solution
- Respecter ses engagements et obligations à l'égard des autres
- Fournir l'information requise pour accomplir le travail
- Avoir une attitude constructive, positive et d'entraide



## FORMULAIRE DE PLAINTÉ – VIOLENCE AU TRAVAIL

### JE CROIS ÊTRE VICTIME DE :

- Non respect  
 Violence physique  
 Violence psychologique  
 Violence verbale  
 Autre (précisez) \_\_\_\_\_

Exemples de violence : insultes, intimidation, abus de pouvoir, menaces explicites ou voilées, diffamation, langage grossier, cris, perturbations de la paix, comportements indécents, comportements et discours discriminatoires, vandalisme.

### MES COORDONNÉES SONT :

NOM : \_\_\_\_\_ PRÉNOM : \_\_\_\_\_  
 FONCTION : \_\_\_\_\_  
 Téléphone au travail : ( ) \_\_\_\_\_ au domicile : ( ) \_\_\_\_\_

### PERSONNE À QUI L'ACTE EST REPROCHÉ

NOM : \_\_\_\_\_ PRÉNOM : \_\_\_\_\_  
 FONCTION : \_\_\_\_\_  
 Téléphone si connu ( ) \_\_\_\_\_

### ÉTAPES PRÉLIMINAIRES

AVEZ-VOUS EFFECTUÉ DES DÉMARCHES POUR RÉGLER CETTE SITUATION?

Oui  Non

Si oui, lesquelles?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(écrire au verso si besoin d'espace additionnel)*





**NOMS DES TÉMOINS DE L'ÉVÉNEMENT**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

**AUTRES DÉMARCHES :**

- |  |     |                          |     |                          |         |                          |
|--|-----|--------------------------|-----|--------------------------|---------|--------------------------|
| • Vous avez entrepris d'autres démarches   | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> | À venir | <input type="checkbox"/> |
| • Un grief a été déposé en votre nom par votre syndicat                              | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> | À venir | <input type="checkbox"/> |
| • Vous avez déposé une plainte à la Commission des droits et libertés de la personne | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> | À venir | <input type="checkbox"/> |
| • Vous avez entrepris des poursuites judiciaires                                     | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> | À venir | <input type="checkbox"/> |

**VOUS POUVEZ AJOUTER ICI TOUT AUTRE COMMENTAIRE QUE VOUS JUGEZ UTILE**


---



---



---



---



---

Je déclare que les renseignements inscrits dans ce questionnaire sont vrais et au meilleur de ma connaissance.

---

Signature

---

Date