Office des personnes handicapées Québec

Secrétariat général, communications et affaires juridiques

Drummondville, le 18 novembre 2026

[redacted]

N/Réf. : 2627-15

**Objet : Demande d'accès à l'information - Décision**

[redacted]

La présente fait suite à votre courriel du 29 octobre dernier par lequel vous demandiez copie de :

1. Rapport complet produit suite au sondage mené dans l'organisation au printemps 2025 sur la question de la reconnaissance au travail.
2. Mesures prises par l'Office pour assurer le respect de son obligation de protéger la santé mentale de ses employés conformément à la loi 27.

DÉCISION

Vous trouverez ci-joint une copie des documents demandés.

AVIS DE RECOURS

Vous trouverez, annexé à la présente, un avis vous informant des recours prévus par le chapitre V de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ainsi que des délais pendant lesquels ils peuvent être exercés.

Je vous prie d'agréer, [redacted] mes salutations distinguées.

La responsable par intérim de l'accès aux documents et
de la protection des renseignements personnels,

Sylvie Ferron

Sylvie Ferron

SF/ab
p. j. (11)

**Siège social**
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
**Téléphone : 1 866 680-1930, poste 18526**
Téléscripteur : 1 800 567-1477
www.ophq.gouv.qc.ca

# Avis de recours

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

## Révision par la Commission d'accès à l'information

### a) Pouvoir :

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

Les coordonnées de la Commission d'accès à l'information sont les suivantes :

| | | | |
|---|---|---|---|
| Québec | 525, boulevard René-Lévesque Est<br>Bureau 2.36<br>Québec (Québec) G1R 5S9 | Téléphone : 418 528-7741<br>Numéro sans frais :<br>1 888 528-7741 | Télécopieur : 418 529-3102 |
| Montréal | 2045, rue Stanley<br>Bureau 900<br>Montréal (Québec) H3A 2V4 | Téléphone : 514 873-4196<br>Numéro sans frais :<br>1 888 528-7741 | Télécopieur : 514 844-6170 |

Adresse courriel : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

### b) Motifs :

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

### c) Délais :

Les demandes de révision doivent être adressées à la *Commission d'accès à l'information* dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la *Commission d'accès à l'information* peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

# Rapport exécutif

OPHQ

## Diagnostic de mobilisation

Période de sondage : 8 au 19 décembre 2025



Préparé par amélio

# Contenu


1 Faits saillants

2 Principales forces

3 Éléments à prioriser

4 Conclusions

5 Annexes




# FAITS SAILLANTS

Cette section met en lumière les indicateurs organisationnels qui vous permettent de mieux comprendre les dimensions liées à l'engagement de vos employés.



# Indice de mobilisation

**8,3** sur 10

**Indices les plus forts :** 8,5 et +

**Moyenne des organisations :** 7,5 et 8,5

**Indices sous la moyenne :** 7,5 et -

**TAUX DE PARTICIPATION**

**68%**

**NOMBRE DE COMMENTAIRES**

**338**

# TNR

## Taux net de recommandation

# 62

**Nous avons demandé à tous vos employés**

*Recommanderiez-vous notre organisation comme un bon endroit où travailler ?*

**Bon à savoir!**

- Le TNR est un indicateur standardisé, provenant du marketing, appliqué à l'expérience employé.
- L'échelle de 1 à 10 permet de départager les employés en trois groupes : Promoteurs (9 et 10), Passifs (7 et 8), Détracteurs (1 à 6).
- On obtient le TNR en soustrayant les détracteurs des promoteurs. Celui-ci peut donc varier entre -100 et +100.

**PROMOTEURS**
**71%**
**Recommandent sans hésiter!**
Ressentent de la fierté et font rayonner l'organisation

**PASSIFS**
**20%**
**Recommandent avec hésitation**
Ont un discours positif de manière générale, mais vivent des irritants

**DÉTRACTEURS**
**9%**
**S'abstiennent de recommander**
Ont une perception négative de l'organisation et voient principalement le négatif

# TNR

## Principaux leviers

**Promoteurs** | **Passifs**

### FIERTÉS

*Pourriez-vous nous partager ce qui vous rends le plus fier de travail pour notre organisation?*

1. La mission et le sens au travail
2. L'impact concret sur la clientèle/population
3. La relation avec les collègues

**Détracteurs**

### CHANGEMENTS

*Quels changements devrions-nous apporter pour que vous recommandiez notre organisation comme un bon endroit où travailler?*

1. Plus de considération et de reconnaissance
2. Plus d'opportunités de développement professionnel
3. Plus grande transparence dans les décisions

**Pour améliorer votre TNR**

Faites rayonner les éléments de fiertés pour augmenter le pourcentage de promoteurs.

Réduisez le pourcentage de détracteurs en agissant sur les changements proposés et les irritants vécus.

# Indicateur de stabilité

Sur un horizon de 2 ans

**86%**

**Prévoient rester à l'emploi**

**11%**

**Envisagent changer d'emploi**

**3%**

**Sont en recherche active**

## FACTEURS DE MOTIVATION

- L'ambiance de travail et l'esprit d'équipe
- Les valeurs et la mission de l'organisation
- La flexibilité des horaires

## POTENTIELS MOTIFS DE DÉPART

- La recherche de nouveaux défis professionnels
- Manque de conciliation travail – vie personnelle
- Manque de possibilités d'avancement

# Indicateur de confiance

Envers la démarche et les intentions

**79%**

Des employés ont confiance que vous prendrez action à la suite du sondage.

### Tendance des commentaires

- Sentiment que les actions mises en place ne répondent pas toujours adéquatement aux besoins.
- Certains employés soulignent qu'ils aimeraient qu'on leur **démontre un lien plus clair** entre les préoccupations exprimées et les solutions mises en place.
- Sentiment que le contexte actuel ne permet pas de mettre en place des actions concrètes.
- Sentiment de pessimisme, scepticisme chez certains employés.

**Pour maintenir l'indice de confiance**

Démontrez des liens concrets entre les résultats et les initiatives misent en place.

Faites des suivis réguliers de l'avancement des initiatives.

Communiquez autant les forces que les préoccupations.

# Notion d'importance

Rayonnez sur les thèmes qui comptent vraiment!

**Nous avons demandé à tous vos employés**

*Quel niveau d'importance accordez-vous aux différents aspects mesurés dans le sondage?*

**Bon à savoir!**

- Cette information influence le choix des forces et des priorités ciblées dans ce rapport.
- Retrouvez tous les éléments dans la section ***marque employeur*** de la plateforme.

| | |
|---|---|
| 1er | Me sentir autonome dans mon travail |
| 2e | Me sentir soutenu par mon gestionnaire |
| 3e | Avoir un bon équilibre entre le travail et la vie personnelle |
| 4e | Avoir du plaisir au travail |
| 5e | Sentir qu'on m'apprécie et valorise mon travail |

Découvrons

# LES FORCES

de votre organisation

# Autonomie

Représente le sentiment d'appropriation et de liberté de l'employé dans son emploi.

**8,9** sur 10

**Raison pour laquelle nous avons sélectionné cette force**

- Représente l'élément principal qui nourrit l'engagement des employés

**Méthodes de travail**

**89%** Des employés sentent que leur gestionnaire leur permet de choisir les méthodes de travail qui leur conviennent.

**Gestion des attentes**

**88%** Des employés sentent que leur gestionnaire communique bien ses attentes.

# Segmentation

Certains groupes se distinguent

Des **résultats supérieurs** à la moyenne organisationnelle

Dir. des serv. à la population et serv. administratifs **9,0**

Des **résultats inférieurs** à la moyenne organisationnelle

Secrétariat général, communications et affaires juridiques **8,5**

Dir. de l'évaluation, des analyses et des statistiques **8,7**

Direction du développement et de l'intervention stratégique **8,8**

# Relation avec le gestionnaire

Représente la qualité de la relation entre les employés et le supérieur immédiat

**8,8** sur 10

### Raisons pour lesquelles nous avons sélectionné cette force

- Deuxième élément d'importance pour les employés
- Contribue fortement à l'ambiance de travail au sein d'une équipe
- Collègue par extension (fierté liée à l'emploi)

### Soutien

**91%** Des employés disent qu'ils peuvent compter sur leur gestionnaire s'ils ont des questions ou besoin de soutien.

### Supervision

**89%** Des employés disent que leur gestionnaire prend des mesures concrètes dès qu'une situation demande son intervention.

### Sécurité psychologique

**88%** Des employés disent pouvoir parler honnêtement et sans craintes avec leur gestionnaire.

# Segmentation

Certains groupes se distinguent

Des **résultats supérieurs** à la moyenne organisationnelle

Direction du développement et de l'intervention stratégique **8,8**

Dir. des serv. à la population et serv. administratifs **8,8**

Des **résultats inférieurs** à la moyenne organisationnelle

Dir. de l'évaluation, des analyses et des statistiques **8,7**

Secrétariat général, communications et affaires juridiques **8,5**

Découvrons

# LES PRIORITÉS

de votre organisation

# Progression de carrière

Perception de l'employé quant à ses opportunités de carrière dans l'organisation

**7,4** sur 10

**Raisons pour lesquelles nous avons sélectionné cette priorité**

- Élément qui décourage les employés à recommander l'Office comme un bon lieu de travail.
- Motif potentiel de départ

**Opportunités**

**30%** Des employés sentent que leur gestionnaire ne les encourage pas suffisamment à chercher des opportunités de développement professionnel.

**Équité**

**25%** Des employés qui sentent que l'Office ne pas toujours preuve d'équité en matière de développement professionnel.

# Segmentation

Certains groupes se distinguent

Des **résultats supérieurs** à la moyenne organisationnelle

Direction du développement et de l'intervention stratégique **7,4**

Dir. des serv. à la population et serv. administratifs **7,7**

Des **résultats inférieurs** à la moyenne organisationnelle

Dir. de l'évaluation, des analyses et des statistiques **6,3**

Secrétariat général, communications et affaires juridiques **6,9**

# Opportunités d'amélioration

Les angles à considérer pour les prochaines initiatives

## Leviers à explorer

- Miser sur la transparence
- Redéfinir le concept de progression
- Structurer le développement professionnel sans promotion

# Utilisation des compétences

L'organisation permet-elle aux employés de développer leurs compétences et d'utiliser pleinement leurs forces?

**7,2** sur 10

### Raisons pour lesquelles nous avons sélectionné cette priorité

- Sous-facteur du sens au travail (fierté, motivation)
- Peu, indirectement, nuire à la productivité.

### Utilisation des forces

**27%** Des employés ont le sentiment que l'Office n'utilise pas suffisamment leurs forces et leurs compétences.

# Segmentation

Certains groupes se distinguent

Des **résultats supérieurs** à la moyenne organisationnelle

Dir. des serv. à la population et serv. administratifs **7,8**

Des **résultats inférieurs** à la moyenne organisationnelle

Direction du développement et de l'intervention stratégique **6,7**

Dir. de l'évaluation, des analyses et des statistiques **6,4**

Secrétariat général, communications et affaires juridiques **6,4**

# Opportunités d’amélioration

Les angles à considérer pour les prochaines initiatives

## Leviers à explorer

- Structurer l’utilisation des talents
- Redonner de la latitude aux gestionnaires
- Reconnaître et valoriser l’expertise sans créer d’injustice

# Communication

Les employés perçoivent-ils être bien informés des changements importants dans l'organisation ou des nouvelles de l'entreprise?

**7,6** sur 10

**Raison pour laquelle nous avons sélectionné cette priorité**

- Facteur qui impacte l'ambiance de de travail, l'engagement, et la productivité

**Circulation de l'information**

**23%** Des employés qui sentent que la circulation de l'information n'est pas toujours fluide.

**Communication liée aux résultats**

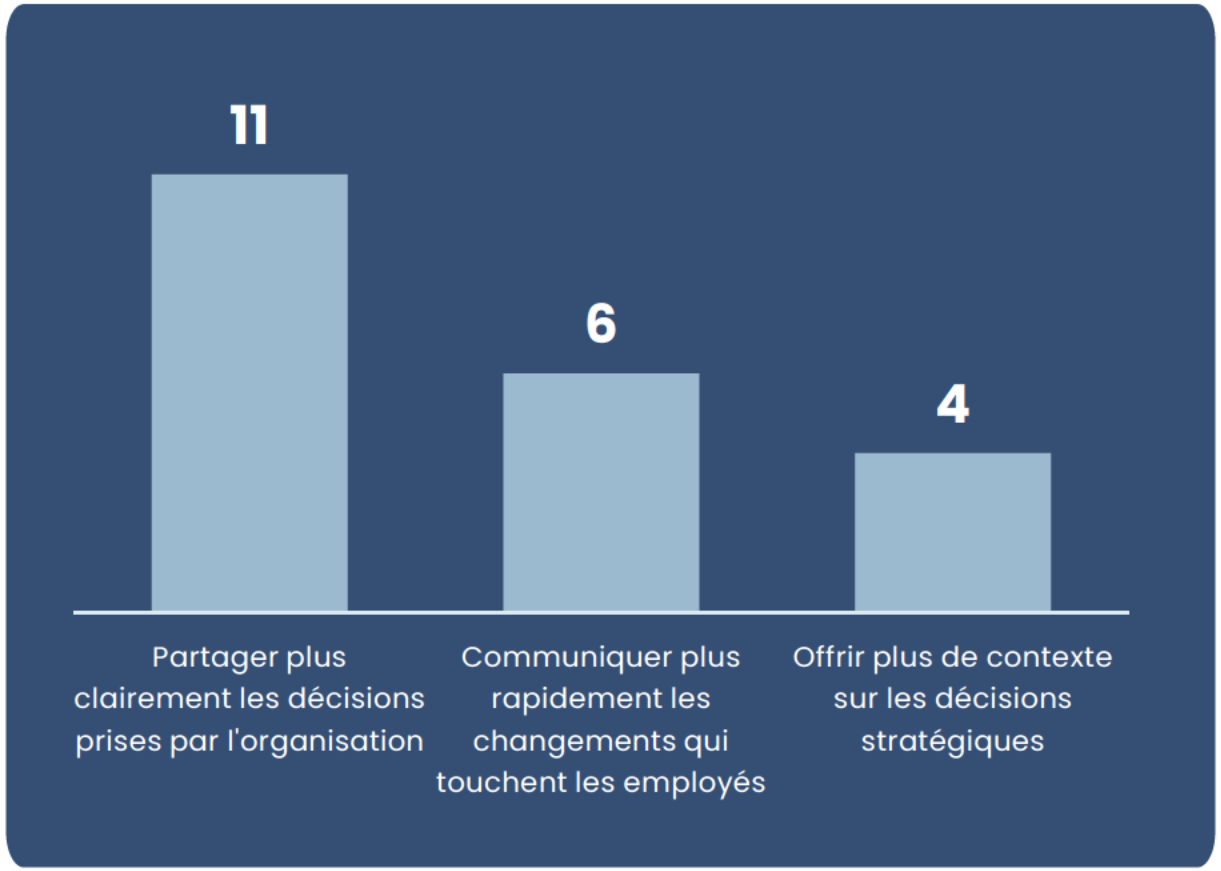
**14%** Des employés sentent qu'ils ne reçoivent pas toujours l'information concernant l'atteinte de résultats de l'organisation.

**Communication liée au travail**

**8%** Des employés sentent qu'ils ne reçoivent pas toujours l'information dont ils ont besoin pour réaliser leur travail.

# Tendances

***« Que pourrions-nous faire pour rendre la communication plus efficace? »***



# Tendances

Principaux constats parmi les résultats et commentaires

- Communication claire et fluide au niveau local
- Canaux de communication nombreux et existants
- Manque de clarté des attentes de la direction générale
- Problèmes de circulation interdirections
- Information disponible n’est pas toujours de l’information utile
- Manque de contextualisation et de communication bidirectionnelle
- Enjeux de culture de partage de l’information

# Segmentation

Certains groupes se distinguent

Des **résultats supérieurs** à la moyenne organisationnelle

Dir. des serv. à la population et serv. administratifs **7,8**

Des **résultats inférieurs** à la moyenne organisationnelle

Direction du développement et de l'intervention stratégique **7,5**

Dir. de l'évaluation, des analyses et des statistiques **7,2**

Secrétariat général, communications et affaires juridiques **7,2**

# Opportunités d'amélioration

Les angles à considérer pour les prochaines initiatives

## Leviers à explorer

- Clarifier et stabiliser les attentes organisationnelles
- Améliorer la circulation interdirections (sans créer de nouveaux canaux)
- Renforcer la communication bidirectionnelle et la contextualisation

# En conclusion

Agir avec impact sur ce qui compte le plus en ce moment

### Forces à célébrer

**Force 1 :** Autonomie

**Force 2 :** Relation gestionnaire

### Préoccupations à adresser

**Priorité 1 :** Utilisation des compétences

**Priorité 2 :** Progression de carrière

**Priorité 3 :** Communication

# Échanges

Prendre du recul afin de se positionner face aux résultats

- Quel élément vous a rendu le plus fier durant la présentation?
- Quelle nouvelle perspective avez-vous acquise aujourd'hui sur l'entreprise ou sur l'équipe ?
- Quelle priorité, parmi celles identifiées, résonne le plus avec vous, et pourquoi?
- Quel premier petit pas pourrait avoir le plus grand impact?

Passons ensemble aux

# PROCHAINES ÉTAPES

de la démarche

# Pistes de réflexion

Initier des changements stratégiques et aligner notre force de gestion

- Que veut-on prioriser en tant qu'organisation au cours des prochains mois?
- Quelles initiatives permettront d'apporter un réel changement et feront la différence pour améliorer les perceptions actuelles?
- Comment pouvons-nous aligner ces initiatives avec nos objectifs stratégiques? Quels liens feront-nous pour rassembler nos gestionnaires dans cette direction?
- Comment ferons-nous vivre davantage nos forces? Quelles stratégies nous permettront de les faire rayonner davantage?

# Idées et bonnes pratiques

Faire découler les résultats globaux en actions concrètes au sein des équipes

- **Atelier en comité de gestion**
  Prévoyez un atelier d'échange en comité de gestion afin d'établir des solutions et initiatives concrètes à actionner au sein des différents départements.

- **Présentation organisationnelle**
  Présentez les résultats du sondage aux employés et insistez sur les premières initiatives de changements qui en découleront.

- **Accès à Amélio pour les gestionnaires**
  Accompagnez les gestionnaires dans l'accès aux résultats de leur équipe à travers la plateforme Amélio ou en leur partageant leur bilan de mobilisation.

- **Ateliers d'échanges en équipe**
  Outillez les gestionnaires afin qu'ils puissent prévoir des discussions sur les résultats, écouter les réactions et mettre en place des premiers changements ciblés.

- **Groupes de discussions et tables rondes**
  Organisez des groupes thématiques afin d'explorer de nouvelles idées et des solutions créatives, qui permettraient d'aller encore plus loin pour travailler les forces et priorités.

# Prendre action suite au sondage

Une responsabilité partagée pour aller plus loin ensemble

## DIRECTION ET RH

### Donner une impulsion claire et durable

Rendre les résultats visibles et compréhensibles pour tous

Fixer les priorités organisationnelles en réponse aux constats

Soutenir un climat propice à l'action, en valorisant les initiatives du terrain

Faire circuler les bons coups et reconnaître les efforts

## GESTIONNAIRES

### Connecter les constats aux actions du quotidien

Créer un moment d'équipe pour avoir une conversation ouverte et réfléchir ensemble autour des résultats

Co-construire des pistes de solution simples et accessibles

Lancer un petit projet d'amélioration avec l'équipe

Assurer un suivi visible sur ce qui change et ce qui reste à faire

## EMPLOYÉS

### Participer activement et faire avancer les idées

Réagir aux résultats en partageant sa perspective pour nuancer et approfondir

S'impliquer dans les échanges en proposant des idées simples et applicables maintenant

Être attentif aux petits changements et les faciliter

Nommer ce qui va mieux et les nouvelles pratiques appréciées

**Ce qui compte le plus**
Reconnaître les gestes positifs, les efforts d'adaptation et les nouvelles pratiques qui ont un impact.

# ANNEXES

## Outils d’échanges et stratégies post-sondage

# La force des commentaires

Ce qui fait la différence afin de comprendre les besoins et agir rapidement

## EXEMPLES

**Un enjeu commun** : L'uniformisation et l'accessibilité des pratiques de travail

> *« Il est difficile de savoir où trouver les bonnes procédures ou quelle version est à jour. Un système unique, bien organisé et régulièrement mis à jour serait très apprécié. »*

- **Le besoin interprété** : Avoir un accès centralisé, simple et fiable à la documentation des procédures de travail.
- **La solution proposée** : Mettre en place un système unique (ex. : base de connaissances ou intranet) structuré, avec une politique de mise à jour régulière et un versionnage clair des documents.

> *« Les équipes ne suivent pas toujours les mêmes méthodes pour une même tâche, ce qui crée de la confusion et des doublons. Il faudrait unifier les pratiques et les diffuser pour que les choses s'améliorent. »*

- **Le besoin interprété** : Avoir des méthodes de travail homogènes entre équipes pour assurer la cohérence et l'efficacité.
- **La solution proposée** : Identifier les pratiques optimales, les standardiser au niveau organisationnel et les diffuser à l'ensemble des équipes via des canaux clairs (formations, guides, réunions d'équipe).

**À retenir**

Il ne sera pas toujours possible d'appliquer la solution exacte proposée pour chaque commentaire.

Les commentaires détaillés permettent de **contextualiser**, afin de prioriser des actions qui vont converger pour couvrir un éventail de besoins sur un enjeu commun.


amélio

# AIDE-MÉMOIRE — Prévention et traitement de l'incivilité, du conflit, de la violence et du harcèlement au travail

L'Office s'engage à offrir un milieu de travail **respectueux, inclusif, sécuritaire et exempt de violence et de harcèlement**. Le maintien d'un climat de travail sain est une responsabilité partagée par toutes les personnes qui contribuent aux activités de l'Office. **Tolérance zéro** envers toute forme d'incivilité, de violence ou de harcèlement.

## Ce qui est couvert

- Incivilité et conflit
- Violence interne
- Violence à caractère sexuel
- Harcèlement psychologique, sexuel ou discriminatoire

Définitions complètes : Annexe 1 de la politique

## Nos valeurs

- Tolérance zéro
- Priorité à la prévention
- Respect
- Intervention diligente
- Sécurité psychologique
- Soutien au personnel
- Responsabilité partagée

## Vos responsabilités

**Employée ou employé :**
Adopter des comportements respectueux, signaler les situations préoccupantes, collaborer aux démarches et respecter la confidentialité.

**Gestionnaire :**
Favoriser un climat sain, intervenir rapidement, soutenir son équipe et mettre en œuvre les mesures recommandées.

## Confidentialité

- Toute personne impliquée doit préserver la confidentialité de l'information et respecter la vie privée des personnes concernées.

## Que faire lorsqu'une situation survient?

**1 — Présignalement**
Exprimer respectueusement son inconfort à la personne concernée, ou en discuter avec son gestionnaire.

**2 — Signalement verbal**
Communiquer avec la personne répondante de la politique pour obtenir du soutien et explorer des solutions (facilitation, dialogue, médiation).

**3 — Plainte écrite**
Déposer une plainte écrite décrivant les dates, les faits, les témoins et les démarches déjà effectuées.

## Traitement d'une plainte

**Réception → Analyse de recevabilité → Mesures temporaires → Mode de traitement → Suivi**
Accusé de réception transmis dans les 5 jours ouvrables.

**⚠ Services à la population**
Situation avec un tiers externe (clientèle, proche, partenaire) :

- Appliquer le **Guide pour la gestion de l'incivilité et de la violence provenant de tiers externes aux services à la population** (les étapes 1 à 3 ci-dessus ne s'appliquent pas).

## Besoin d'aide?

**Communiquez avec :**

- votre gestionnaire;
- la personne répondante de la politique;
- la direction des ressources humaines;
- le Programme d'aide aux employés (PAE).

**N'attendez pas que la situation s'aggrave. Parlez-en rapidement!**

# AIDE-MÉMOIRE

**Politique de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit, de violence et de harcèlement au travail**

## Notre engagement

L'Office s'engage à offrir un milieu de travail

- respectueux;
- inclusif;
- sécuritaire;
- exempt de violence et de harcèlement.

Le maintien d'un climat de travail sain est une responsabilité partagée par toutes les personnes qui contribuent aux activités de l'Office.

## Les valeurs qui nous guident

| Valeur | Ce que cela signifie |
|---|---|
| **Tolérance zéro** | Aucune forme d'incivilité, de violence ou de harcèlement n'est tolérée. |
| **Priorité à la prévention** | Agir rapidement pour réduire les risques et les tensions. |
| **Respect** | Traiter chaque personne avec dignité, courtoisie et considération. |
| **Intervention diligente** | L'action est posée rapidement pour faire cesser ou prévenir une situation. |
| **Sécurité psychologique** | Pouvoir s'exprimer sans crainte de représailles. |
| **Soutien au personnel** | L'accompagnement est respectueux, bienveillant et confidentiel. |
| **Responsabilité partagée** | Chacun contribue à un milieu de travail sain. |

## Ce qui est couvert par la politique

- Incivilité.
- Conflit.
- Violence interne.
- Violence à caractère sexuel en milieu de travail.
- Harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire.

Voir la définition de ces situations à l'Annexe 1 de la politique.

## Les responsabilités

| En tant qu'employée ou employé, vous devez : | En tant que gestionnaire, vous devez : |
|---|---|
| • adopter des comportements respectueux;<br>• participer aux activités de sensibilisation;<br>• signaler les situations préoccupantes;<br>• collaborer aux démarches de traitement;<br>• respecter la confidentialité du processus. | • favoriser un climat de travail sain;<br>• intervenir rapidement;<br>• soutenir les membres de votre équipe;<br>• collaborer avec les ressources humaines et la personne répondante;<br>• mettre en œuvre les mesures recommandées. |

## Que faire lorsqu'une situation survient?

| | |
|---|---|
| 1 | **Présignalement — lorsque la situation le permet**<br>• Exprimer respectueusement son inconfort à la personne concernée.<br>**OU**<br>• En discuter avec son gestionnaire.<br>**Objectif** : rétablir la communication et résoudre rapidement la situation. |
| 2 | **Signalement verbal — si la situation persiste si vous ne vous sentez pas en mesure d'intervenir directement**<br>• Communiquer avec la personne répondante de la politique.<br>**Objectif** : recevoir du soutien, explorer des solutions et utiliser des modes de résolution collaboratifs (facilitation, dialogue, médiation). |
| 3 | **Plainte écrite — si les démarches précédentes ne sont pas appropriées ou n'ont pas permis de régler la situation**<br>• Déposer une plainte écrite.<br>La plainte doit décrire principalement :<br>• les dates;<br>• les faits;<br>• la description du ou des événements;<br>• les témoins;<br>• les démarches déjà effectuées. |

## Traitement d'une plainte écrite

| Étape | Description |
|---|---|
| **1. Réception** | Accusé de réception transmis dans les 5 jours ouvrables. |
| **2. Analyse de recevabilité** | Vérification si les allégations répondent aux critères de la politique. |
| **3. Évaluation des mesures temporaires** | Propositions de mesures temporaires si requis. |
| **4. Décision concernant le mode de traitement** | Résolution collaborative ou enquête. |
| **5. Suivi** | Mise en œuvre des recommandations et soutien aux personnes concernées. |

## Confidentialité

Toutes les personnes impliquées dans un processus de signalement ou de plainte doivent :

- Préserver la confidentialité des informations relatives à la situation ou à son traitement
- Respecter la vie privée des personnes concernées

> **⚠ Particularité — Services à la population**
>
> Lorsqu'une situation d'incivilité ou de violence provient d'un tiers externe (clientèle, proche, partenaire, etc.), le personnel des Services à la population doit appliquer la procédure du :
>
> ***Guide pour la prévention et la gestion de l'incivilité et de la violence provenant de tiers externes aux services à la population*** (Guide pour la gestion de l'incivilité et de la violence provenant de tiers externes aux services à la population)
>
> Dans ces situations, les mécanismes de présignalement, de signalement verbal et de plainte écrite prévus à la présente politique ne s'appliquent pas.

## Besoin d'aide?

Ressources disponibles :

- Votre gestionnaire.
- La personne répondante de la politique.
- La directrice ou le directeur des ressources humaines.
- Le Programme d'aide aux employés (PAE).

**N'attendez pas que la situation s'aggrave. Parlez-en rapidement!**

# ATTESTATION DE PARTICIPATION À UNE ACTIVITÉ DE FORMATION CONTINUE

L'Institut national de santé publique du Québec atteste que

**Amlie Cayouette**

a participé à l'activité de formation continue en santé publique

**Risques psychosociaux au travail : de l'identification à la prévention**

organisée par :

**Institut National de Santé Publique du Québec**

Durée de l'activité de formation : **12h00**

Lieu : **En ligne**

Date de fin de la formation :

Attestation émise le : **11 février 2026**

**Julie Dostaler**
Secrétaire générale
Institut national de santé publique du Québec

Julie Dostaler

Institut national de santé publique Québec

| | |
|---|---|
| **De :** | Valérie Vanasse |
| **À :** | Comité - Direction |
| **Cc :** | Comité-dir-secrétaires; Amélie Cayouette |
| **Objet :** | Démarche analyse des pratiques et FRPS |
| **Date :** | 10 mars 2026 16:38:50 |
| **Pièces jointes :** | RPS - Document de réponse.docx<br>image001.png<br>image002.png<br>image003.png<br>image004.png<br>image005.png<br>RPS - Document explicatif.pdf |

---

Bonjour,
Depuis le 6 octobre 2025, dans le cadre de la modernisation du régime de santé et sécurité au travail au Québec, les employeurs sont tenus par la loi de:

1. Identifier, analyser et documenter les risques psychosociaux (RPS) et les facteurs de risques psychosociaux (FRPS) dans leur milieu de travail.
2. Inclure ces risques dans le programme de prévention de l'organisation (obligatoire depuis octobre 2025 dans toutes les organisations de plus de 20 employés).
3. Développer des mesures de prévention adaptées (organisationnelles, structurelles, humaines).
4. Suivre et réviser périodiquement les mesures et leur efficacité.
5. Former et sensibiliser les gestionnaires à la prévention en santé psychologique.

Une démarche formelle d'identification des RPS et FRPS devra donc être faite pour l'ensemble de l'Office et de son personnel. Toutefois, nous savons que l'Office adopte déjà des mesures et des méthodes d'organisation du travail visant à favoriser la santé psychologique des membres du personnel et à protéger contre les FRPS. Celles-ci peuvent être regroupées en six grands indicateurs de prise en charge des RPS et FRPS :

- Charge de travail
- Reconnaissance au travail
- Soutien social du supérieur immédiat
- Soutien social des collègues
- Autonomie décisionnelle
- Information et communication

Nous demandons à tous les gestionnaires de participer à l'exercice et de nous indiquer, dans le document Word de réponses en pièce jointe, les pratiques qui existent déjà dans vos équipes pour chacun des indicateurs.
Vous trouverez aussi en pièce jointe de ce courriel un document interne définissant chacun des indicateurs et dans lequel vous pourrez retrouver des exemples de pratiques pouvant entrer dans chacune de ces catégories. Ce document a été produit à partir des informations de l'Institut national de santé publique du Québec et la

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Au besoin, vous pouvez aller plus en profondeur que ce qui a été synthétisé dans le document, en visitant la page Risques psychosociaux du travail de l'Institut national de santé publique du Québec.
Nous vous demandons d'envoyer vos réponses à Amélie Cayouette, répondante pour l'Office en prévention des FRPS, **d'ici le vendredi 3 avril 2026**. Votre collaboration sera précieuse pour le bon déroulement de l'exercice et pour remplir nos nouvelles obligations en prévention de la santé et sécurité au travail.
Merci!

Valérie Vanasse
Directrice des services à la population et des services administratifs
Office des personnes handicapées du Québec
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 15.700
Montréal (Québec)  H2Z 1W7
Téléphone : 1 866 680-1930, poste 18400
Télécopieur : 819 475-8753
Téléscripteur : 1 800 567-1477
valerie.vanasse@ophq.gouv.qc.ca
Site Web : www.ophq.gouv.qc.ca
Facebook : https://www.facebook.com/Officepersonneshandicapees/
Suivez-nous sur

**Devez-vous vraiment imprimer ce courriel ? Pensons à l'environnement !**

« Les informations contenues dans ce message sont destinées uniquement aux personnes ou entités à qui elles s'adressent et peuvent avoir un caractère confidentiel. Tout usage de ces informations ou toute action prise en rapport avec celles-ci par des personnes ou entités autres que celles auxquelles elles sont destinées est strictement défendu. Si vous recevez le présent message par erreur, veuillez en prévenir l'expéditeur et ensuite le détruire de façon à ne conserver aucune version sur quelque support électronique, informatique ou papier que ce soit. »

## CHARGE DE TRAVAIL

En matière de risques psychosociaux, la charge de travail réfère à la quantité de travail à accomplir, aux exigences intellectuelles requises et aux contraintes de temps à respecter dans la réalisation du travail.

### Exemples de pratiques dans vos équipes

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

## RECONNAISSANCE AU TRAVAIL

Cet indicateur fait référence aux différentes façons de reconnaître les efforts et les réalisations, qu'il s'agisse de rémunération, d'estime, de respect, d'équité, de sécurité d'emploi, ou encore, de perspective de promotion. La reconnaissance doit porter sur le travail (le faire) et non pas sur la personne (l'être).

### Exemples de pratiques dans vos équipes :

- 
- 
- 
- 
- 
- 

## SOUTIEN SOCIAL DU SUPÉRIEUR IMMÉDIAT

Le soutien social du supérieur immédiat se traduit par des pratiques de gestion qui favorisent l'écoute, l'ouverture aux opinions et la disponibilité du supérieur immédiat pour ses employés.

### Exemples de pratiques dans vos équipes :

- 
- 
- 
- 
- 
- 

## SOUTIEN SOCIAL DES COLLÈGUES

Le soutien social des collègues fait référence à l'esprit d'équipe, au degré de cohésion dans le groupe, de même qu'à l'assistance et à la collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches.

### Exemples de pratiques dans vos équipes :

- 
- 
- 
- 
- 
- 

## AUTONOMIE DÉCISIONNELLE

L'autonomie décisionnelle fait référence à la possibilité d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser et la possibilité d'utiliser ou de développer ses habiletés.

**Exemples de pratiques dans vos équipes :**

- 
- 
- 
- 
- 
- 

## INFORMATION ET COMMUNICATION

Cet indicateur fait référence aux moyens mis en œuvre par la direction pour informer et consulter le personnel, sur le contexte de l'entreprise et la vision de la direction. La fréquence, le contenu et la manière de communiquer influent sur la perception des travailleurs d'être bien informés.

**Exemples de pratiques dans vos équipes :**

- 
- 
- 
- 
- 
- 

## CHARGE DE TRAVAIL

La charge de travail est un concept complexe à définir et va au-delà de la quantité de travail prescrite par l'employeur. Elle comporte une dimension subjective : la charge de travail ressentie est aussi importante que la charge de travail demandée. Elle doit être abordée de façon globale en tenant compte de la complexité du travail réel, des demandes formelles et informelles qui sont faites aux travailleurs, des ressources et des outils mis à la disposition de chacun pour réaliser le travail, du temps disponible et des imprévus qui ont un impact sur la charge de travail. En matière de risques psychosociaux, la charge de travail réfère à la quantité de travail à accomplir, aux exigences intellectuelles requises et aux contraintes de temps à respecter dans la réalisation du travail.

### Exemples de bonnes pratiques :

- Définir les rôles et les responsabilités de chacun en favorisant la participation des travailleurs concernés et en effectuant des révisions régulièrement.
- S'assurer que les tâches établies sont réalisables à l'intérieur des heures régulières de travail;
- Mettre en place des moyens pour permettre de bien connaître la charge de travail réelle de façon régulière et de la réajuster en fonction des nouvelles demandes, des capacités des personnes et des imprévus qui surviennent.
- Faire des réunions d'équipe hebdomadaires,
- Permettre des échanges entre collègues sur les difficultés rencontrées afin de trouver de nouvelles façons de les surmonter,
- Organiser des rencontres régulièrement entre le supérieur immédiat et chaque employé pour fixer des objectifs réalistes et évaluer si les moyens pour y arriver sont suffisants
- Redéfinir les priorités en laissant de côté certaines tâches après avoir consulté les travailleurs concernés;
- Implanter les changements de façon progressive, en y allant par phases entrecoupées de périodes de stabilisation pour permettre la récupération et le temps d'appropriation aux changements;
- Favoriser la participation des travailleurs aux changements et s'assurer de fournir la formation adéquate pour ajuster leur travail aux nouvelles façons de faire;
- S'assurer d'une bonne adéquation entre la nature et la quantité de travail et les capacités et les habiletés du personnel;
- Mettre en place un plan de développement des compétences en permettant du coaching, du codéveloppement et des activités de formation appropriées;
- Prendre en compte le temps d'apprentissage dans la répartition de la charge de travail;

## RECONNAISSANCE AU TRAVAIL

Cet indicateur fait référence aux différentes façons de reconnaître les efforts et les réalisations, qu'il s'agisse de rémunération, d'estime, de respect, d'équité, de sécurité d'emploi, ou encore, de perspective de promotion. La reconnaissance doit porter sur le travail (le faire) et non pas sur la personne (l'être). Les pratiques de reconnaissance doivent être authentiques pour que les personnes envers qui elles sont destinées en ressentent les effets positifs

### Exemples de pratiques favorisant la reconnaissance au travail :

- Privilégier des pratiques de reconnaissance répétées et sincères, aussi près que possible des faits et en lien avec les fonctions de l'employé concerné;
- Favoriser le développement de la carrière en octroyant des congés pour études ou des formations de façon équitable;
- Offrir des conditions permettant de reconnaître les efforts et les contributions des employés (par exemple, une demi-journée de congé dans le temps des fêtes).
- Féliciter les idées originales ou les nouvelles méthodes de travail développées par des employés visant à améliorer l'exécution ou l'environnement de travail;
- Apprécier et évaluer régulièrement les efforts autant que les résultats des employés. S'intéresser à ce qu'ils font quotidiennement dans le cadre de leur travail et non seulement à l'atteinte des objectifs;
- Demander à des employés plus expérimentés ou ayant une expertise particulière de participer au développement d'une formation;
- Témoigner des marques simples et régulières de respect aux employés: les remercier pour les efforts et le temps investis dans un dossier ou un projet, organiser un diner ou une rencontre spéciale pour célébrer un projet mené à terme par l'équipe ou à la fin d'une semaine qui a été particulièrement chargée, etc.

## SOUTIEN SOCIAL DU SUPÉRIEUR IMMÉDIAT

Le soutien social du supérieur immédiat se traduit par des pratiques de gestion qui favorisent l'écoute, l'ouverture aux opinions et la disponibilité du supérieur immédiat pour ses employés. Le soutien social du supérieur immédiat peut prendre plusieurs formes :

- Opérationnel, c'est-à-dire centré sur la tâche. Le fait de fournir les outils, les ressources et le temps pour faciliter la réalisation des tâches en fait partie. Lorsqu'un supérieur immédiat arrive à faire travailler les gens ensemble et à résoudre les problèmes de fonctionnement, il offre une forme de soutien opérationnel.

- Informationnel, par le biais d'informations ou de conseils pour soutenir la réalisation du travail et pour aider à résoudre des situations difficiles. La clarification des rôles, des responsabilités et des attentes par le supérieur immédiat est une forme de soutien informationnel.

- Émotionnel, c'est-à-dire centré sur la personne. Le fait d'être écouté, traité avec respect et de se sentir en confiance peut aider un travailleur à surmonter plus facilement une difficulté professionnelle.

### Exemples de pratiques qui favorisent le sentiment global de soutien social du supérieur :

- Former ou coacher les gestionnaires sur les pratiques de gestion favorable à la santé et sur l'écoute attentive;
- Soutenir les gestionnaires et les chefs d'équipe / coordonnateurs afin de leur offrir les ressources et le temps nécessaires pour qu'ils puissent offrir du soutien à leur équipe. Par exemple, limiter le nombre de comités ou réunions auxquels participent les gestionnaires chefs d'équipe;
- Limiter le nombre de réunions pour les gestionnaires;
- Fournir l'autonomie nécessaire aux gestionnaires pour qu'ils puissent prendre des décisions qui auront un impact sur le soutien aux employés,
- Reconnaître les gestionnaires qui mettent en place des pratiques de soutien social et être à l'écoute de leurs difficultés;
- En tant que gestionnaire, reconnaître ses propres limites et difficultés et solliciter la ligne hiérarchique pour du soutien;
- Tenir régulièrement des rencontres d'équipe en présence du gestionnaire pour échanger de l'information et laisser un temps de parole aux employés pour échanger sur les difficultés rencontrées;
- Partager les succès et les échecs entre les membres de l'équipe. Au besoin, défendre les membres de l'équipe auprès de direction ou de la clientèle;
- Adopter un langage et des comportements respectueux et valider l'effet qu'ils produisent sur les autres;
- Donner suite aux requêtes et aux suggestions des employés dans un délai raisonnable;
- Éviter de laisser détériorer les situations conflictuelles. Intervenir comme médiateur ou aller chercher l'aide nécessaire.

# SOUTIEN SOCIAL DES COLLÈGUES

Le soutien social des collègues fait référence à l'esprit d'équipe, au degré de cohésion dans le groupe, de même qu'à l'assistance et à la collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches.

Le soutien social des collègues peut se manifester sous deux formes :

1. **Soutien social opérationnel** : centré sur la tâche (soutien instrumental). Le fait de recevoir un coup de main, des idées ou des conseils pour résoudre les problèmes rencontrés dans la réalisation de son travail en fait partie.
2. **Soutien social émotionnel** : centré sur la personne (soutien socioémotionnel). Le fait d'être écouté et de sentir que l'on peut parler librement de ses difficultés peut aider à surmonter plus facilement un problème.

On considère que le soutien social des collègues est élevé lorsqu'il existe un lien de confiance important entre les membres d'une même équipe. Ce soutien se traduit par des collègues qui offrent leur aide pour surmonter les difficultés, qui partagent les tâches, qui se répartissent le travail en période de pointe. À l'inverse, un soutien social faible peut se manifester par la présence de harcèlement, de conflits, d'incivilités, de remarques irrespectueuses entre les collègues. Un faible soutien social des collègues peut aussi se traduire par un climat de compétition et de méfiance, l'utilisation de conduites déloyales, l'isolement et le chacun pour soi (absence de travail d'équipe ou de partage d'information).

### Voici des exemples de pratiques organisationnelles et de gestion susceptibles d'avoir des effets positifs sur le soutien social des collègues :

- Mettre en place un programme d'accueil aux nouveaux employés en impliquant des collègues plus anciens pour favoriser le mentorat et le parrainage;
- Organiser des rencontres d'équipe sur une base régulière qui laisse du temps aux collègues pour parler de leur travail, partager de l'information, débattre des idées et échanger sur leurs pratiques;
- Organiser des formations en équipe pour permettre aux gens d'échanger entre eux sur la nouvelle matière apprise;
- Organiser des activités entre équipes ou services afin de favoriser le partage et la collaboration;
- Mettre à la disposition des travailleurs des lieux communs ou des activités qui favorisent la création d'espaces de paroles autour des temps de pause ou de repas;
- Faire la promotion et sensibiliser les travailleurs sur la saine communication, le respect interpersonnel et les méthodes de résolution des conflits;
- Stabiliser les équipes de travail en protégeant autant que possible le lien d'emploi;
- Adopter un style de gestion de proximité avec les employés de manière à intervenir rapidement en cas de mésententes ou de conflits. Des conflits non résolus détériorent grandement le climat de travail, peuvent entraîner la création de clans et affectent négativement la cohésion et l'esprit d'équipe;

# AUTONOMIE DÉCISIONNELLE

L'autonomie décisionnelle fait référence à la possibilité d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser et la possibilité d'utiliser ou de développer ses habiletés. Un milieu de travail où l'autonomie décisionnelle est élevée, se reflète par :

- La possibilité et l'encouragement à utiliser sa créativité, à faire preuve d'initiative et à développer ses compétences pour réaliser de nouvelles tâches;
- Une marge de manœuvre pour prendre des décisions de manière autonome, pour choisir ses méthodes de travail et contrôler le rythme de travail;
- La participation des employés aux décisions organisationnelles qui les concernent;
- L'implication des employés avant, pendant et après les changements organisationnels.

L'autonomie décisionnelle renvoie donc à la fois à la notion de contrôle, c'est-à-dire à la liberté de pouvoir décider comment faire son travail et d'influencer la façon dont les choses se passent dans le milieu, et à la notion d'accomplissement de soi, en référence à la possibilité d'utiliser sa créativité et d'apprendre des choses nouvelles

**Voici des exemples de pratiques organisationnelles et de gestion susceptibles d'avoir des effets positifs sur le sentiment d'autonomie décisionnelle.**

- Mettre en place un processus préétabli de participation aux décisions, ce qui permet d'éviter d'improviser ou de négliger une telle pratique au profit de décisions unilatérales qui peuvent se prendre plus rapidement;
- Associer les travailleurs aux décisions qui impactent directement leur travail;
- Créer des comités et des ateliers de travail qui incluent des travailleurs de différents secteurs d'activité, de différentes fonctions ou expertises afin de favoriser une recherche collective de solutions;
- Inclure des travailleurs dans les comités de gestion du changement, prévoir des moments de consultations à toutes les phases du changement;
- Implanter l'horaire variable, permettre l'aménagement du temps de travail ou laisser aux travailleurs la possibilité de choisir leur moment de pause si cela est possible;
- Fixer de grands objectifs à atteindre, mais laisser la flexibilité aux employés quant au choix des méthodes, des outils et du rythme de travail;
- Mettre en place des pratiques qui favorisent le développement de nouvelles compétences : formation, congés pour études, activités d'apprentissage sur les lieux de travail, etc.

# INFORMATION ET COMMUNICATION

Cet indicateur fait référence aux moyens mis en œuvre par la direction pour informer et consulter le personnel, sur le contexte de l'entreprise et la vision de la direction. La fréquence, le contenu et la manière de communiquer influent sur la perception des travailleurs d'être bien informés. Un milieu de travail où règne une « culture du secret », où plusieurs rumeurs circulent et se contredisent au sein de l'organisation et où les informations stratégiques sont communiquées au compte-goutte ou à un nombre limité de personnes sélectionnées, reflètent généralement une communication et une information déficiente. Au contraire, lorsque les annonces sont faites en personne et permettent le dialogue, que les gestionnaires sont disponibles pour expliquer les décisions organisationnelles et que des rencontres ont lieu fréquemment pour faire état de l'avancement des travaux et de la situation de l'entreprise, les travailleurs perçoivent généralement que l'information et la communication sont élevées

Lorsque trop peu d'information est transmise aux employés, un climat d'incertitude et de méfiance s'installe et il est fréquent de voir des rumeurs circuler. Une bonne diffusion de l'information, sur une base régulière, permet aux personnes d'avoir une information juste et de connaître d'avance l'évolution des changements susceptibles de modifier leur travail et de s'y préparer, de manière à en minimiser les impacts. Une communication authentique et transparente favorise un climat de confiance entre les employés et la direction et minimise les risques de conflits au travail.

**Voici des exemples de pratiques organisationnelles et de gestion susceptibles d'avoir des effets positifs sur l'indicateur information et communication :**

- Organiser des rencontres d'équipe, de service ou d'unité, de direction et d'entreprise à une fréquence régulière pour informer les employés sur l'état de la situation économique, les projets ou les changements en cours ou à venir, les plans d'action et la vision organisationnelles;
- Limiter la transmission d'information écrite et favoriser la communication en personne. La surutilisation des médias écrits (courriel, bulletins d'information, intranet, etc.) peut créer une surcharge d'information et est un moyen de communication moins efficace;
- Libérer les gestionnaires pour leur permettre d'être disponibles pour leurs employés;
- Former les gestionnaires sur la communication et l'écoute active;
- Encourager le dialogue dans les échanges d'information. Prévoir un moment pour entendre les préoccupations et répondre aux questions;
- Toujours prioriser une communication de l'information sincère et transparente. Il en va de la crédibilité du communicateur;
- Développer une politique claire sur la transmission de l'information.

Office des personnes handicapées
Québec

# Formulaire de déclaration d'un incident ou d'un accident du travail

## 1. Identification de l'employé(e)

| | |
|---|---|
| Prénom et nom de l'employé(e) : | Titre de l'emploi : |

## 2. Description de l'événement

| | |
|---|---|
| Date de l'événement : | Heure de l'événement : |
| Lieu de l'événement *(précisez à quel endroit s'est produit l'événement)* : | |
| Type d'événement : ☐ Incident / « Passé-proche » ☐ Accident ☐ Avec lésion *(remplir la section 2.3)* ☐ Avec dommage matériel ☐ Autre *(précisez)* : | L'événement a-t-il entraîné un arrêt de travail? ☐ Non, sans arrêt de travail ☐ Oui, avec arrêt de travail<br>Précisez la date de la 1ère journée de l'arrêt de travail :<br>Heure : |
| Tâche(s) exécutée(s) au moment de l'événement : | |
| Description détaillée de l'événement (*Qu'est-il arrivé? À quel moment? À quel endroit? L'état des lieux? Dans quelles circonstances? Dans le cadre de quelles tâches, ou de l'utilisation de quel équipement?*) et du dommage matériel, s'il y a lieu : | |
| Est-ce qu'une personne externe à votre organisation a été impliquée? ☐ Oui ☐ Non<br>Si oui, précisez : | |

### 2.1 Déclaration de l'événement

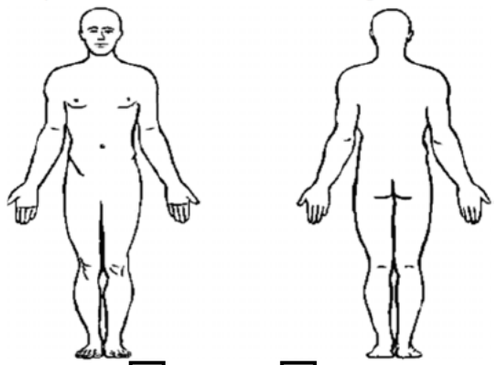
| | |
|---|---|
| Événement déclaré à qui : | Fonction : |
| Date à laquelle cette personne a été avisée : | Heure : |

### 2.2 Témoin(s) de l'événement

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Est-ce qu'il y a eu des témoins de l'événement ? ☐ Oui ☐ Non | 1. | Nom : | Téléphone : |
| | 2. | Nom : | Téléphone : |

### 2.3 Nature de la lésion

*Indiquez sur le schéma ci-dessous le siège de la lésion*



Siège de la lésion : ☐ Droite ☐ Gauche
Précisez le siège de la lésion :

Nature de la lésion : ☐ Physique ☐ Psychologique ☐ Autre :

### Premiers soins et premiers secours

Premiers soins appliqués? ☐ Oui ☐ Non
Si oui, précisez les mesures appliquées :

Est-ce que l'événement a nécessité un transport à l'hôpital? ☐ Oui ☐ Non
Si oui, par quel moyen l'employé(e) s'est rendu(e) à l'hôpital? ☐ Ambulance ☐ Par ses propres moyens ☐ Avec une autre personne

**** En cas de besoin, n'hésitez pas à faire appel au Programme d'aide aux employés au 1 866 327-4616**

## 3. Mesure(s) corrective(s) – *À remplir par le gestionnaire*

*(Décrire les mesures qui ont été appliquées afin d'éviter qu'une situation semblable ne se reproduise)*

## 4. Signatures *(Je confirme que les renseignements fournis sont complets, véridiques et conformes à ce qui s'est produit. Je consens à ce que ces renseignements soient transmis au comité de santé et de sécurité de l'établissement afin qu'une enquête et analyse d'accident soit réalisée, le cas échéant.)*

| | | |
|---|---|---|
| Signature de l'employé(e) : | | Date : |
| Signature de la ou du gestionnaire : | | Date : |

**L'employé(e) transmet le formulaire à son gestionnaire.**
**Le gestionnaire fait suivre par la suite le formulaire au comité de santé et de sécurité, selon la procédure établie.**

# PROCÉDURE

1. L’employé(e) remplit les sections 1 et 2 pour s’identifier et décrire l’événement qui a causé un incident ou accident de travail. L’employé(e) signe le document en section 4. Il transmet le formulaire rempli et signé à son gestionnaire par courriel.
2. Le gestionnaire remplit la section 3 et signe à la section 4. Il transmet le formulaire au comité de santé et de sécurité (CSS), qui fera quant à lui la liaison avec le coordonnateur en santé et sécurité au travail (SST) et l'équipe des ressources humaines.
3. Le CSS, en collaboration avec le coordonnateur SST, détermine si une enquête doit être réalisée par le représentant en santé et en sécurité au travail (RSS).
4. Le CSS, en collaboration avec le coordonnateur SST, fait des recommandations et assurent le suivi auprès du gestionnaire et de l'employé(e), si requis.



# Gestion et prévention des accidents du travail

### Dans cette page


- Introduction
- Que faire en cas d'accident, d'incident ou de situation à risque?
- Processus de gestion d'un incident ou d'un accident du travail
- Ressources disponibles
- Bon à savoir


---

## Introduction

La prévention des accidents du travail constitue une responsabilité partagée entre l'employeur et l'ensemble du personnel. Elle vise à identifier les risques présents dans le milieu de travail, à mettre en place des mesures préventives appropriées et à intervenir rapidement lorsqu'un événement survient.

Lorsqu'un accident, un incident ou une situation à risque se produit, il est important d'agir sans délai afin d'assurer la sécurité des personnes concernées, de documenter les circonstances de l'événement et de mettre en œuvre les correctifs nécessaires.

Cette section présente les démarches à suivre en cas d'événement accidentel, les ressources disponibles à l'Office ainsi que les mesures de prévention mises en place afin de contribuer au maintien d'un milieu de travail sain et sécuritaire.

---

## Que faire en cas d'accident, d'incident ou de situation à risque?

Si vous êtes impliqué dans un accident du travail, témoin d'un incident ou si vous constatez une situation présentant un risque pour la santé ou la sécurité, nous vous invitons à :

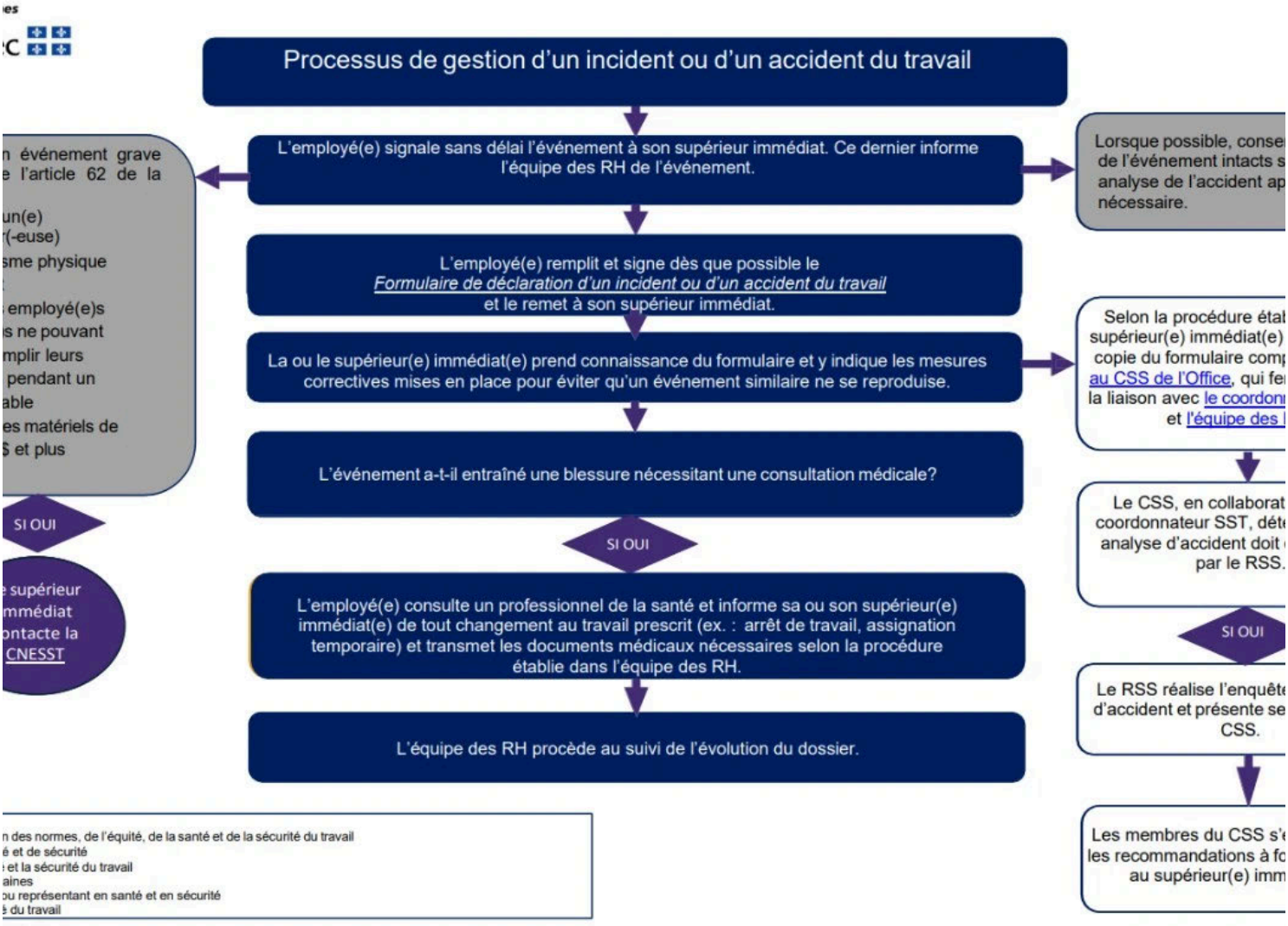
- prendre les mesures nécessaires pour assurer votre sécurité ainsi que celle des personnes présentes;
- aviser votre gestionnaire dans les meilleurs délais;
- remplir le Formulaire de déclaration d'un incident ou d'un accident du travail selon la procédure en vigueur, même s'il n'a entraîné aucune blessure;

- consulter rapidement un professionnel de la santé lorsque la situation le requiert;
- collaborer aux démarches d'analyse et d'identification des causes afin de prévenir la récurrence de l'événement;
- signaler toute situation présentant un risque ou nécessitant une amélioration au moyen du Formulaire de plaintes et suggestions en matière de santé et sécurité du travail.

Les secouristes doivent remplir le Registre d'accidents, d'incidents et de premiers secours pour chaque accident ou incident nécessitant leur intervention.

---

## Processus de gestion d'un incident ou d'un accident du travail




---

## Ressources disponibles

Pour toute question liée à la santé et à la sécurité du travail ou pour obtenir de l'accompagnement à la suite d'un événement accidentel, vous pouvez communiquer avec :

- la personne responsable de la santé et de la sécurité du travail à l'Office au **humaines@ophq.gouv.qc.ca**;
- les membres du comité de santé et de sécurité du travail;
- votre gestionnaire;
- le Programme d'aide aux employés (PAE), pour du soutien personnel ou psychologique.

---

## Bon à savoir

La déclaration rapide d'un accident, d'un incident ou d'une situation à risque facilite la prise en charge de l'événement et la mise en place de mesures correctives. Tout incident sans blessure constitue une source d'information importante pour la prévention et devrait être signalé.

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) offre de l'information sur les droits et les obligations en matière de santé et de sécurité du travail.

La prévention est l'affaire de toutes et de tous. Chaque geste contribue à maintenir un environnement de travail sain et sécuritaire.
Si vous constatez un danger ou une situation à risque, signalez-la sans délai à l'aide du Formulaire de plaintes et suggestions en matière de santé et sécurité du travail.

---

## Liens vers les autres pages du site Santé et sécurité du travail



Ergonomie



Santé et sécurité du travail



Comité de santé et sécurité du travail



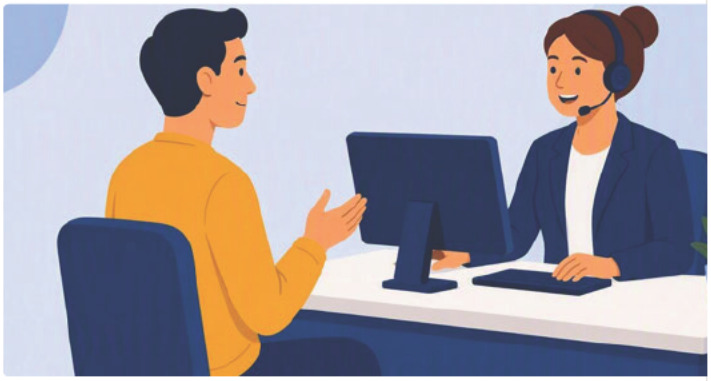
Mesu
seco

## Liens rapides

Retour en haut de la page

# GUIDE

## pour la gestion de l'incivilité et de la violence provenant de tiers externes



### AIDE-MÉMOIRE

Guide pour la gestion de l'incivilité et la violence provenant de tiers externes

Accéder à l'aide-mémoire du Guide

**Ce guide fournit des repères communs afin de:**

Prévenir les situations à risque
Intervenir rapidement et de de façon sécuritaire
Documenter et signaler les incidents
Assurer le soutien aux personnes exposées
Encadrer la poursuite, la cessation ou la reprise des
services auprès d'un tiers externe

## Boîte à outils




Bonnes pratiques pour évaluer le potentiel de risque




Définition des niveaux de risque




Grille décisionnelle pour agir selon le niveau de risque



Tableau résumé des rôl responsabilités




Formulaire de signalement



Modalités des communications après un incident

## AIDE-MÉMOIRE

Table des matières

Nos principes directeurs
Bonnes pratiques
Définir et évaluer le niveau de risque
Reconnaître la situation
Agir selon le niveau de risque
Mesures postévénement
Modalités des communications après un incident

## Nos principes directeurs

*Tolérance zéro*

*Priorité à la prévention*

*Intervention diligente*

*Soutien au personnel*

*Respect mutuel*

*Prise en compte des caractéristiques de la clientèle*

*Responsabilité partagée*

*Droits d'intervention de l'employeur*

Lire dans le Guide

Retour à la Boîte à ou

## Bonnes pratiques pour évaluer le potentiel de risque

1. **Consulter le dossier,** préalablement à une rencontre lorsque possible
2. **Identifier les potentiels de risque de la rencontre**
    - Sujets à risque
    - Mauvaise disposition
    - Antécédents d'incivilité ou de violence
3. **Réaliser une évaluation du risque** préalablement à une rencontre en présentiel, sur un ensemble d'éléments prévus dans la ***Directive de déplacement***. S'y référer pour agir en fonction de la situation.
4. **Prendre des précautions:** en parler avec votre supérieur ou à des collègues au besoin pour échanger sur:
    - Moyens à mettre en place
    - Approches à privilégier

- Évaluer les possibilités d'être accompagné par un collègue lors de la rencontre si elle est en présentiel

Retour à la Boîte à outils

## Définir et évaluer le niveau de risque de l'incident

| Niveau de risque | Définitions | Manifestations[1] |
|---|---|---|
| Niveau 1 :<br>Incivilité | Comportement, parole, geste ou attitude isolés ou occasionnels, exprimés sans intention manifeste de nuire, qui s'écarte des règles de courtoisie, de respect ou de savoir-vivre, le tout exprimé verbalement ou par un moyen technologique. | • Ton sec<br>• Impolitesse<br>• Impatience<br>• Irritabilité<br>• Gestes brusques |
| Niveau 2 :<br>Incivilité répétée, hostilité | Ensemble de comportements, paroles, gestes ou attitudes de manque de civilité, qui se reproduisent dans le temps et sont exprimés verbalement ou par un moyen technologique. | • Ton élevé<br>• Attitude réfractaire<br>• Insultes à caractère personnel<br>• Propos méprisants<br>• Interruptions<br>• Arrogance |
| Niveau 3 :<br>Intimidation, agressivité | Comportement, parole, acte ou geste, délibéré ou non, à caractère répétitif ou concernant un seul acte grave, se manifestant dans un contexte d'inégalité des rapports de force et ayant pour effet de provoquer un sentiment de détresse ou de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'une personne, exprimé directement ou indirectement, verbalement ou par un moyen technologique. | • Insistance malgré les limites exprimées<br>• Propos intimidants<br>• Pression excessive<br>• Cris<br>• Menaces voilées |
| Niveau 4 :<br>Harcèlement, menaces | Répétition de comportements, de paroles, de gestes ou d'actes vexatoires ou alors un seul acte grave, qui sont hostiles ou non désirés, qui porte atteinte ou menace de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne, exprimés verbalement ou par un moyen technologique. | • Propos ou demandes déraisonnables, récurrents malgré le recadrage effectué<br>• Remise en question constante des compétences<br>• Multiplications de communications<br>• Accusations<br>• Menaces de violence<br>• Propos haineux ciblés<br>• Tentative d'approche physique<br>• Refus de quitter |
| Niveau 5 :<br>Violence, danger imminent | Tout acte, parole, geste, comportement ou message qui porte atteinte (ou menace de porter atteinte) à l'intégrité physique ou psychologique d'un membre du personnel. | • Comportement perturbateur persistant<br>• Menaces<br>• Intimidation<br>• Propos violents<br>• Agression physique ou verbale<br>• Objets lancés<br>• Vandalisme<br>• Arme<br>• Poursuite<br>• Séquestration |

1. Les manifestations présentées dans ce tableau sont fournies à titre indicatif et ne constituent pas une liste exhaustive de toutes les formes d'incivilité et de violence pouvant survenir.

### Évolution du niveau de risque

Un incident peut changer de niveau en cours d'interaction. Il est important d'ajuster son approche selon le potentiel de risque et la sécurité que requiert la situation. Le personnel peut ajuster son intervention sans attendre une validation formelle.

Retour à la Boîte à outils

## Reconnaître la situation

- Développer une conscience constante à tout ce qui vous entoure pendant et après le contact avec un tiers externe.
- Avoir conscience que toute situation d'incivilité ou de violence peut s'exprimer verbalement, par écrit ou par des gestes, de manière directe ou indirecte, notamment par l'utilisation de divers moyens de communication (courriels, messagerie, téléphone).
- Demeurer vigilante ou vigilant à toute source potentielle à risque.
- Identifier les signes de tension et les symptômes d'incivilité, d'agressivité ou d'escalade vers la violence (le ton, le langage non verbal, le discours, tout changement de comportement significatif de la personne pendant l'interaction, etc.).
- Prendre acte de l'état émotionnel de la personne (hostilité, attitude réfractaire, frustration, colère, détresse).

## Agir selon le niveau de risque

### Grille décisionnelle : incivilité et violence provenant de tiers externes

| Niveau | Manifestations[1] | Gestion de l'interaction | Documentation | Signalement |
|---|---|---|---|---|
| 1. Incivilité | Ton sec, impolitesse, impatience, irritabilité, gestes brusques | • Rester calme.<br>• Clarifier la demande ou la situation par l'écoute active et la reformulation.<br>• Rappeler les règles de courtoisie.<br>• Recadrer en utilisant un ton de voix calme et rassurant, mais ferme.<br>• Demeurer vigilant aux signes précurseurs d'escalade.<br>• Continuer l'échange :<br>• Si les incivilités cessent → continuer le service.<br>• Si l'incivilité persiste → passer au niveau 2. | Aucune, sauf en cas de répétition | S.O. |
| 2. Incivilité répétée, hostilité | Ton élevé, attitude réfractaire, insultes à caractère personnel, propos méprisants, interruptions, arrogance | • Maintenir un ton calme, neutre et professionnel.<br>• Accueillir et reconnaître le mécontentement exprimé.<br>• Rappeler les règles de civilité et les comportements attendus.<br>• Nommer clairement le comportement problématique. | Notes évolutives (OASIS) | Aviser la coordonnatrice ou le coordonnateur, au besoin |

| Niveau | Manifestations[1] | Gestion de l'interaction | Documentation | Signalement |
|---|---|---|---|---|
| | | • Mettre une limite claire et indiquer les conséquences possibles si le comportement problématique perdure (fin de l'échange).<br>• Ramener à l'offre de services.<br>• Observer l'évolution du comportement et les risques d'escalade.<br>• Mettre fin à l'interaction si nécessaire. | | |
| 3. Intimidation, agressivité | Insistance malgré les limites exprimées, propos intimidants, pression excessive, cris, menaces voilées | • Renforcer sa posture d'autorité calme et professionnelle.<br>• Encadrer l'échange en fixant des limites claires et fermes.<br>• Refuser explicitement les comportements intimidants.<br>• Favoriser la désescalade (temps de pause, changement de sujet, redirection).<br>• Interrompre l'interlocuteur fermement, mais professionnellement.<br>• Rappeler la politique organisationnelle.<br>• Proposer de reprendre l'échange ultérieurement.<br>• En cas d'absence d'ajustement, mettre fin à l'échange et demander du soutien, au besoin. | Notes évolutives détaillées (OASIS)<br>Conserver preuves | Aviser la coordonnatrice ou le coordonnateur le jour même |
| 4. Harcèlement, menaces | Propos ou demandes déraisonnables, récurrents malgré le recadrage effectué, remise en question constante des compétences, multiplication des communications, accusations, menaces de violence, propos haineux ciblés, tentative d'approche physique, refus de quitter | • Ne pas banaliser les comportements répétés. Considérer le cumul des incidents, même mineurs, comme une situation sérieuse.<br>• Ne pas attendre une menace explicite pour intervenir formellement.<br>• Ne pas discuter ni négocier sous la menace.<br>• Informer la personne des conséquences et des mesures en cours.<br>• Mettre fin immédiatement à l'interaction; sécuriser le retrait (si en présentiel).<br>• Appeler le renfort prévu (collègue, sécurité, gestionnaire) et la police en cas de menace effective.<br>• Éviter l'isolement; se rendre en zone sécurisée. | Notes évolutives détaillées (OASIS)<br>Conserver preuves<br>Formulaire de signalement à compléter | Aviser immédiatement la coordonnatrice ou le coordonnateur et la ou le gestionnaire |
| 5. Violence, danger imminent | Comportement perturbateur persistant, menaces, intimidation, propos violents, agression physique ou verbale, objets lancés, vandalisme, arme, poursuite, séquestration | • Rester calme.<br>• Utiliser un ton neutre et ferme, sans jugement ni confrontation.<br>• Mettre fin immédiatement à l'interaction; sécuriser le retrait (si en présentiel).<br>• Se mettre à l'abri et protéger les autres, si possible.<br>• Appeler les services d'urgence (911) selon les **Mesures d'urgence** propres à chaque bureau de l'Office.<br>• Ne pas tenter d'intervenir physiquement (sauf en cas d'autoprotection).<br>• Après la sécurisation : prise en charge immédiate de la personne exposée par la coordonnatrice ou le coordonnateur, ou encore par la personne responsable (si en présentiel). | Notes évolutives détaillées (OASIS)<br>Conserver preuves<br>Formulaire de signalement à compléter | Aviser immédiatement la coordonnatrice ou le coordonnateur et la ou le gestionnaire |

[1] Les manifestations présentées dans ce tableau sont fournies à titre indicatif et ne constituent pas une liste exhaustive de toutes les formes d'incivilité et de violence pouvant survenir.

Retour à la Boîte à outils

## Mesures postévénement

### 1-Documenter l'incident

Dès que possible après l'événement (idéalement le jour même):

- L'employée ou employé doit documenter les faits de façon factuelle, précise et objective, selon les outils en vigueur
  - **Notes évolutives dans OASIS** pour les niveaux 2 à 5, en plus du ***Formulaire de signalement d'un incident d'incivilité ou de violence*** pour les niveaux 4 et 5)

Quoi inclure dans la documentation ?

### 2-Signaler

Un signalement doit être effectué sans délai (idéalement le jour même) :

- **Niveau 3** : aviser verbalement ou par écrit la coordonnatrice ou le coordonnateur
- **Niveau 4 et 5** : aviser immédiatement verbalement ou par écrit la coordonnatrice ou le coordonnateur et la ou le gestionnaire et:
  - **compléter le *Formulaire de signalement d'un incident d'incivilité ou de violence*** prévu par l'organisation pour les niveaux **4 et 5**
- **Joindre toute preuve pertinente:**
  - Captures d'écran
  - Courriels
  - Messages vocaux
  - Lettres
  - Notes

En savoir plus

Formulaire de signalement d'un icident d'incivilité ou de vio...

### 3-Soutenir

Dans les meilleurs délais, la coordonnatrice ou le coordonnateur :

- **Prend contact** avec la personne exposée
- **Évalue** l'état physique et psychologique de la personne (stress, choc, insécurité, capacité à poursuivre le travail)
- **Offre**, au besoin :
  - une pause immédiate
  - un retrait temporaire de la ligne ou du service
  - un ajustement temporaire des tâches
- **Valide** les faits (quoi, quand, où, avec qui)
- **Informe** la personne des étapes à venir et des ressources disponibles (PAE, soutien interne, valider avec les RH si un rapport d'accident ou d'incident au travail doit être produit)

En savoir plus

### 4-Analyser

À la suite d'un signalement, l'équipe de coordination:

- Analyse la situation
- Évalue les risques
- Formule des recommandations afin d'assurer la sécurité du personnel et de l'organisation

En savoir plus

## 5-Mettre en application des mesures correctives

Le ou la gestionnaire détermine les mesures à mettre en place, avec l'appui des ressources humaines et, au besoin, des affaires juridiques.

- Toutes les décisions sont documentées, communiquées aux personnes concernées et consignées au dossier afin d'assurer un suivi rigoureux et cohérent.

En savoir plus

## 6-Assurer le suivi et du soutien

À la suite d'un événement, un suivi est réalisé afin d'assurer une reprise sécuritaire et progressive des activités. Les coordonnateurs, gestionnaires et ressources humaines collaborent pour:

- Soutenir l'employé
- Veiller au respect des mesures mises en place
- Offrir les ressources nécessaires
- Favoriser un retour au travail sécuritaire

La situation est considérée comme stabilisée lorsque la personne se sent en sécurité, que les services sont rétablis de façon durable et que les risques sont maîtrisés.

En savoir plus

## Modalités des communications avec le tiers externe après un incident

Les modalités de communications avec les tiers externes doivent être déterminées en fonction du niveau d'incident observé et des décisions prises à l'interne. Un cadre est établi afin de soutenir cette prise de décision, notamment en précisant :

- l'objectif et l'encadrement des communications;
- le délai recommandé;
- le canal de communication à privilégier.

| Niveau incident | Objectif de communication | Délai | Canal de communication |
|---|---|---|---|
| 1 | • Réaffirmer la courtoisie attendue.<br>• Maintenir le lien positif. | **S.O.** | **S.O.** |
| 2 | • Réaffirmer la limite posée.<br>• Encadrer les comportements futurs.<br>• Clarifier que l'Office reste disponible dans un cadre respectueux. | Dans les 24 à 48 heures | Téléphone ou courriel. La reprise de contact peut être prise en charge par le personnel ou les coordonnateurs après en avoir convenu avec les coordonnateurs. |
| 3 | • Nommer clairement l'incident.<br>• Expliquer les conditions minimales pour poursuivre.<br>• Réduire les comportements insistants ou intimidants. | Dans les 48 à 72 heures, après validation de la coordonnatrice ou du coordonnateur et de la ou du gestionnaire | Courriel officiel ou lettre (trace obligatoire).<br>Le suivi peut être pris en charge par les coordonnateurs ou par le ou la gestionnaire.<br>Possibilité d'orienter vers des communications écrites seulement.<br>Possibilité d'être accompagné, lors de la reprise de contact, par une ou un |

| Niveau incident | Objectif de communication | Délai | Canal de communication |
|---|---|---|---|
| | | | collègue, ou alors une coordonnatrice ou un coordonnateur, au besoin. |
| 4 | • Informer le tiers externe que l'incident est pris au sérieux.<br>• Expliquer les limitations temporaires ou permanentes de contact ou de la fin de la prestation de services.<br>• Indiquer que l'incident a été signalé selon les protocoles.<br>• Fixer un cadre strict de communication. | Dans les 12 à 24 heures : un avis initial qu'une décision suivra.<br><br>Dans les 5 jours : un avis formel. | Lettre officielle, après consultation du Bureau de la direction générale et de l'équipe des affaires juridiques.<br><br>Copie au dossier. |
| 5 | • Informer la personne des mesures imposées.<br>• Formaliser la coupure de contact ou de la fin de la prestation de services.<br>• Indiquer que les services d'urgence ont été sollicités (si applicable). | Dans les 12 à 24 heures : un avis initial qu'une décision suivra.<br><br>Dans les 5 jours : un avis formel. | Lettre officielle du Bureau de la direction générale ou de l'équipe des affaires juridiques.<br><br>Copie au dossier<br><br>Possibilité d'avis légal, de mesures juridiques ou d'interdiction d'accès. |

Retour à la Boîte à outils

## Support et assistance

### Pour consulter le guide complet

*Guide pour les gestion de l'incivilité et de la violence provenant de tiers externes aux services à la population*

### Besoin de support

Contactez la coordonnatrice ou le coordonnateur des services à la population

*Par Teams, de façon confidentielle*

### Besoin d'assistanc

Contactez la personne res
de la *Politique de prévention*
*traitement des situations d'in*
*conflit, de violence et de harc*
*travail*

*Courriel à usage unique et co*



ACTUALITÉS

# Nouvelle mesure visant le Programme d'aide aux employés

**OPHQ Communications**

2 min de lecture

Soucieux du bien-être et de la santé des membres de son personnel, l'Office des personnes handicapées du Québec a bonifié l'offre de service du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) relative au Programme d'aide aux employés (PAE). Dans cette intention, il accorde à son personnel des heures de libération dédiées aux consultations effectuées dans le cadre du PAE durant les heures de travail.

Le nombre d'heures accordées en libération PAE est d'un **maximum de 12 heures par année financière** (du 1er avril au 31 mars) **incluant les déplacements**. **Les autres mesures** permises par les conventions collectives (horaire variable, crédit horaire, reprise d'heures supplémentaires à compenser) demeurent applicables ainsi que les autres règles et modalités relatives au PAE. Donc, si vous souhaitez consulter une intervenante ou un intervenant admissible durant les heures de travail, vous devez obtenir au préalable l'autorisation de votre gestionnaire. Vous n'avez pas à l'informer du motif de votre consultation. Vous n'avez pas non plus à remplir une autorisation d'absence dans SAGIR, ni à le mentionner dans votre rapport d'assiduité (sauf si vous décidez de prendre votre absence en totalité ou en partie en crédit horaire ou en reprise d'heures supplémentaires à compenser).

Pour connaître la procédure à suivre ainsi que les modalités d'application, nous vous invitons à consulter le document *Procédure et questions PAE*.
Cette nouvelle mesure s'ajoute aux autres mesures actuellement en vigueur à l'Office. Vous avez le choix d'utiliser et de répartir ces 12 heures potentiellement octroyées en fonction de vos besoins de consultation.

Toutes les demandes reçues dans le cadre de cette procédure seront traitées de manière confidentielle par l'équipe des ressources humaines.
Le PAE est pris en charge par le SCT et est assuré par une équipe d'intervenantes et d'intervenants internes et externes afin d'offrir un soutien tant au niveau psychologique qu'administratif. Pour en apprendre davantage, vous pouvez consulter la page intranet PAE de l'Office.
Si vous avez des questions relatives à cette mesure, merci de les transmettre à pae@ophq.gouv.qc.ca.

Publié le 22 juin 2023

# Politique de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit, de violence et de harcèlement au travail

Québec

## Rédaction

Valérie Vanasse
Directrice des services à la population et des services administratifs

## Collaboration

Any Bussière
Conseillère en gestion des ressources humaines
Direction des services à la population et des services administratifs

Tassadit Hamaï
Conseillère en gestion des ressources humaines
Direction des services à la population et des services administratifs

Catherine Pelletier
Adjointe exécutive et conseillère stratégique
Direction des services à la population et des services administratifs

Michelle Therrien
Conseillère en soutien des ressources financières et matérielles
Direction des services à la population et des services administratifs

## Révision linguistique et mise en page

Laurent Gauthier

## Date

Le 29 octobre 2026

## Approbation

Daniel Jean
Directeur général

## Référence suggérée

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2026). *Politique de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit, de violence et de harcèlement au travail,* Drummondville, Direction des services à la population et des services administratifs, L'Office, 51 p.

Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock, Drummondville (Québec)  J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Québec.ca/gouv/office-personnes-handicapées

# MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'Office des personnes handicapées du Québec reconnaît que la qualité de l'environnement de travail constitue un élément essentiel à la réalisation de sa mission et au bien-être de son personnel. Conformément aux valeurs de respect, d'intégrité, de collaboration, d'équité et d'inclusion qui guident ses actions, il s'engage à offrir un milieu de travail sain, sécuritaire, bienveillant et exempt de toute forme d'incivilité, de violence ou de harcèlement.

L'Office accorde une importance particulière à la santé, à la sécurité physique et psychologique ainsi qu'au mieux-être de l'ensemble des personnes qui contribuent à sa mission. En effet, un climat de travail fondé sur la confiance, le dialogue, la civilité et la reconnaissance favorise l'engagement et la performance organisationnelle.

Dans cette perspective, l'Office s'engage à promouvoir et à maintenir une culture organisationnelle respectueuse, inclusive et collaborative, où chaque personne peut évoluer dans un environnement favorisant sa sécurité psychologique. Cet engagement vise notamment à prévenir toute situation d'incivilité, de violence à caractère sexuel, de violence en milieu de travail et de harcèlement psychologique ou sexuel, y compris le harcèlement fondé sur un motif de discrimination.

L'Office affirme clairement qu'aucune conduite contraire aux principes et aux dispositions de la présente politique ne sera tolérée, qu'elle survienne dans le cadre des activités professionnelles, lors d'événements liés au travail ou dans toute autre situation ayant un lien avec le milieu de travail. Toute situation portée à sa connaissance sera traitée avec sérieux, diligence et confidentialité, dans le respect des droits des personnes concernées et des obligations prévues par les lois et les politiques gouvernementales applicables.

Par cette politique, l'Office réitère sa volonté de prévenir les situations d'incivilité, de violence ou de harcèlement en milieu de travail, d'intervenir rapidement lorsqu'elles surviennent et de prendre les mesures appropriées afin de les faire cesser. Évidemment, la responsabilité de maintenir un milieu de travail respectueux repose sur un engagement collectif à adopter des comportements adéquats favorisant la civilité, le respect et la bienveillance.

## Engagement du directeur général de l'Office

À titre directeur général de l'Office, je m'engage à faire respecter la présente politique, à ne tolérer aucune conduite qui va à son encontre, que ce soit dans le contexte du travail ou lors d'activités sociales liées au travail, à prendre les moyens appropriés pour régler avec diligence les situations portées à ma connaissance et à faire cesser de telles conduites.

*Signature*
*Date*

# TABLE DES MATIÈRES

_Toc245193783
**1. OBJET DE LA POLITIQUE ..... 1**
**2. ENCADREMENT LÉGAL ..... 3**
**3. CHAMP D'APPLICATION ..... 5**
3.1. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX SERVICES À LA POPULATION CONCERNANT L'INCIVILITÉ ET LA VIOLENCE DE TIERS EXTERNE ..... 7
**4. PRINCIPES DIRECTEURS ..... 8**
4.1. TOLÉRANCE ZÉRO ..... 8
4.2. PRIORITÉ À LA PRÉVENTION ..... 8
4.3. RESPECT ..... 8
4.4. INTERVENTION DILIGENTE ..... 8
4.5. SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE ..... 8
4.6. SOUTIEN AU PERSONNEL ..... 8
4.7. RESPONSABILITÉ PARTAGÉE ..... 8
4.8. CONSIDÉRATION DES CARACTÉRISTIQUES DU PERSONNEL ET DE LA CLIENTÈLE ..... 9
4.9. DROIT D'INTERVENTION DE L'EMPLOYEUR ..... 9
**5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS ..... 10**
5.1. LA DIRECTRICE GÉNÉRALE OU LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'OFFICE ..... 10
5.2. LA DIRECTRICE OU LE DIRECTEUR RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES ..... 12
5.3. LES GESTIONNAIRES ..... 14
5.4. LA PERSONNE RÉPONDANTE DE LA POLITIQUE ..... 16
5.5. L'ENSEMBLE DU PERSONNEL ..... 18
**6. TRAITEMENT ET SIGNALEMENTS DES PLAINTES ..... 20**
6.1. PRÉSIGNALEMENT ..... 21
*6.1.1. Responsabilités de la ou du gestionnaire ..... 21*
6.2. SIGNALEMENT VERBAL ..... 22
*6.2.1. Responsabilités de la personne répondante de la politique ..... 23*
6.3. PLAINTE ÉCRITE ..... 24
*6.3.1. Responsabilités de la personne répondante de la politique ..... 25*
*6.3.2. Analyse de recevabilité ..... 27*
*6.3.3. Enquête ..... 28*
*6.3.4. Renseignements additionnels ..... 29*
6.4. RECOURS LÉGAUX ..... 30
**7. MÉCANISMES DE PRÉVENTION ..... 31**
7.1. IDENTIFICATION DES RISQUES ..... 31
7.2. CONTRÔLE ET ÉLIMINATION DES RISQUES ..... 32
7.3. SENSIBILISATION, INFORMATION ET FORMATION ..... 32
**8. INDICATEURS DE SUIVI ET MISE À JOUR ..... 34**
8.1. RESPONSABILITÉ DU SUIVI ET DE LA RÉVISION ..... 34
8.2. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE ..... 34
**9. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DIFFUSION ..... 36**

**ANNEXE I DÉFINITIONS ..... 37**

RISQUES PSYCHOSOCIAUX LIÉS AU TRAVAIL ..... 37
FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX LIÉS AU TRAVAIL ..... 37
RESPECT ..... 38
INCLUSION ..... 38
SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE ..... 39
CIVILITÉ ..... 39
INCIVILITÉ ..... 39
CONFLIT ..... 39
VIOLENCE À CARACTÈRE SEXUEL EN MILIEU DE TRAVAIL ..... 40
VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL ..... 42
VIOLENCE INTERNE ..... 42
VIOLENCE EXTERNE ..... 42
HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL AU TRAVAIL, Y COMPRIS LE HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE ..... 43
*Conduite vexatoire ..... 44*
*Caractère répétitif ..... 44*
*Paroles, gestes ou comportements hostiles ou non désirés ..... 44*
*Atteinte à la dignité ou à l'intégrité ..... 44*
*Milieu de travail rendu néfaste ..... 44*
*Exemples de comportements pouvant être liés à du harcèlement ..... 45*
*Exemples de comportements pouvant être liés à du harcèlement sexuel ..... 45*
*Distinguer la discrimination du harcèlement discriminatoire ..... 45*

**ANNEXE II CODE DE CONDUITE DANS LE CADRE D'ACTIVITÉS SOCIALES ..... 47**

CONDUITES ATTENDUES ..... 47
CONDUITES PROSCRITES ..... 49
INTERVENTION ..... 50

**ANNEXE III FORMULAIRE DE PLAINTE ÉCRITE ..... 51**

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ ..... 51
ACCÈS À L'INFORMATION ..... 51
RÉFÉRENCE ..... 51

# 1. OBJET DE LA POLITIQUE

La présente politique a pour objet d'établir les principes, les responsabilités et les mécanismes visant à prévenir ainsi qu'à traiter les situations d'incivilité, de conflit, de violence à caractère sexuel en milieu de travail, de violence interne et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire[1].

Par cette politique, l'Office vise à favoriser des comportements fondés sur le respect, la civilité et la collaboration, tout en contribuant à la prévention des situations pouvant compromettre le bien-être des personnes ou la qualité du climat de travail. Tous les termes importants qui y sont employés sont définis à l'annexe I.

La présente politique a pour objectifs :

- d'assurer la conformité de l'Office à ses obligations légales et de contribuer au maintien d'un environnement de travail sécuritaire;
- d'énoncer les valeurs ainsi que les attentes de l'organisation au regard d'un milieu de travail sain, respectueux, inclusif et exempt de violence à caractère sexuel en milieu de travail, de violence interne et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire, et ce, afin de protéger la santé, la dignité et l'intégrité de l'ensemble du personnel;
- d'affirmer l'engagement de la directrice générale ou du directeur général à prévenir et à faire cesser les situations de violence à caractère sexuel en milieu de travail, de violence interne ainsi que de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire;
- de responsabiliser l'ensemble des membres du personnel, sans égard à leur fonction ou à leur niveau hiérarchique, ainsi que les personnes appelées à contribuer à la mission de l'organisation, sans en être des salariées, sur

[1] L'expression plus courte suivante est utilisée tout au long de la présente politique pour alléger le texte : « situations d'incivilité, de conflit, de violence et de harcèlement au travail ».

l'importance d'adopter des conduites civiles et respectueuses et de collaborer à la prévention et au traitement des incivilités, des conflits, de la violence à caractère sexuel en milieu de travail, de la violence interne et du harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire, et ce, en contexte de travail et lors d'activités sociales liées au travail;

- de contribuer au développement d'une culture d'éthique, de respect, d'inclusion et de collaboration qui favorise la sécurité psychologique;
- de renforcer l'approche préventive, qui favorise l'identification ainsi que la prise en charge des risques et des facteurs de risques psychosociaux liés au travail;
- d'appliquer l'approche de tolérance zéro envers les conduites contraires à la politique portées à la connaissance du personnel d'encadrement ou de la personne répondante de la politique;
- d'agir rapidement sur les situations relationnelles difficiles apparentées ou non à de la violence ou à du harcèlement et ayant des effets sur la prestation ou le climat de travail;
- de déployer la procédure de traitement des situations portées à la connaissance du personnel d'encadrement ou de la personne répondante de la politique, par voie de présignalement, de signalement verbal ou de plainte écrite en matière :
  - d'incivilité;
  - de conflit;
  - de violence à caractère sexuel en milieu de travail;
  - de violence interne;
  - de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire.

## 2. ENCADREMENT LÉGAL

La présente politique s'appuie sur :

- la *Charte des droits et libertés de la personne*;
- la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*;
- la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- la *Loi sur l'administration publique*;
- la *Loi sur l'exécutif*;
- la *Loi sur la fonction publique*;
- la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*;
- la *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles*;
- la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*;
- la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*;
- la *Loi sur les normes du travail*;
- la *Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail*;
- la *Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail*;
- le *Règlement concernant les mesures pour prévenir ou faire cesser une situation de violence à caractère sexuel*;
- le *Code civil du Québec*;
- le *Code criminel*;
- le *Code de procédure civile*;

- les conventions collectives en vigueur.

## 3. CHAMP D'APPLICATION

La politique s'applique au personnel nommé suivant la *Loi sur la fonction publique* ou en vertu de l'article 11.5 de la *Loi sur l'exécutif*. Elle s'applique également aux stagiaires ainsi qu'aux étudiantes et étudiants. Elle couvre les relations que l'ensemble des membres du personnel, sans égard à leur fonction ou à leur niveau hiérarchique, entretiennent entre eux.

Elle couvre également les relations que le personnel entretient dans le cadre du travail avec des tiers, tels qu'un fournisseur de services, une employée ou un employé d'une organisation partenaire, une personne membre d'un conseil d'administration ou du comité d'audit, une personne d'une organisation privée mandatée pour un contrat octroyé par le ministère ou l'organisme, etc.

Elle s'applique pendant les heures normales de travail et en dehors de celles-ci, ainsi que dans les lieux et les contextes suivants :

- Les lieux de travail, y compris les lieux de télétravail, le cas échéant.
- Tout autre lieu où les personnes sont susceptibles de se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : aires communes dans les locaux de l'employeur, stationnements, salles de réunion, lieux de formation, déplacements, etc.).
- Les activités sociales liées au travail.
- Les communications transmises ou reçues par tout moyen, technologique ou autre, entre des personnes liées par le contexte de travail (ex. : médias sociaux, appels, courriels, textos, clavardage, affichage, lettres, etc.).

La politique couvre précisément les situations suivantes :

- Incivilités.
- Conflits.
- Violence à caractère sexuel en milieu de travail.

- Violence interne.
- Harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris harcèlement discriminatoire.

Ces situations peuvent résulter de comportements adoptés :

- par des gestionnaires envers des employées ou employés;
- entre collègues;
- par des employées ou employés envers leurs gestionnaires;
- par des tiers appelés à contribuer à la mission de l'organisation sans être des salariées ou salariés de cette organisation, ou par une cliente ou un client avec qui le personnel (employées, employés ou gestionnaires) est appelé à interagir dans le cadre du travail;
- par des employées ou employés ou des gestionnaires envers des tiers appelés à contribuer à la mission de l'organisation sans être des salariées ou salariés de cette organisation.

La politique ne couvre pas les situations suivantes :

- Conflit de valeurs ou conflit éthique pouvant survenir dans l'exercice des fonctions liées au travail.
- Discrimination au travail, soit une distinction, une exclusion ou une préférence fondées sur l'un des motifs interdits par la *Charte des droits et libertés de la personne* pouvant s'exercer en contexte d'embauche, de formation, de progression de carrière, de mesures administratives ou disciplinaires, etc.
- Violence conjugale ou familiale.

## 3.1. Dispositions particulières applicables aux services à la population concernant l'incivilité et la violence de tiers externe

Dans le cadre de leur travail, certains membres du personnel de l'Office sont appelés à interagir de façon régulière avec des personnes handicapées, leurs proches, des représentants d'organismes, des partenaires ou tout autre tiers externe. Ces interactions comportent des particularités qui nécessitent des mécanismes de prévention, d'intervention et de suivi adaptés.

Ainsi, lorsque les comportements visés par la présente politique proviennent d'un client et concernent une prestation de services offerte par les services à la population, les modalités prévues au Guide pour la gestion de l'incivilité et de la violence provenant de tiers externes aux services à la population s'appliquent.

Ce guide établit notamment les mécanismes d'évaluation du niveau de risque, les mesures d'intervention à privilégier, les modalités de signalement, les mesures de soutien au personnel des services à la population ainsi que les processus décisionnels relatifs à la poursuite, à l'adaptation ou à la cessation des services.

Dans ces situations, les mécanismes de présignalement, de signalement verbal et de plainte écrite prévus à la section 5 de la présente politique ne s'appliquent pas, à moins qu'une analyse de la situation permette de conclure qu'elle relève plutôt d'une situation de harcèlement, de violence ou de conflit entre membres du personnel de l'Office ou avec une personne visée par la présente politique.

Les événements impliquant un client des services à la population sont donc traités conformément aux rôles, responsabilités et modalités prévus dans le guide propre aux services à la population, lequel fait partie intégrante du dispositif de prévention et de protection mis en place par l'Office.

# 4. PRINCIPES DIRECTEURS

Par la présente politique, l'Office adopte les principes directeurs suivants.

## 4.1. Tolérance zéro

Aucune manifestation d'incivilité, de harcèlement ou de violence n'est tolérée.

## 4.2. Priorité à la prévention

L'employeur doit agir rapidement pour réduire les risques et les tensions.

## 4.3. Respect

Il faut traiter chaque personne avec dignité, courtoisie et considération.

## 4.4. Intervention diligente

L'action est posée rapidement pour faire cesser ou prévenir une situation.

## 4.5. Sécurité psychologique

Chacun doit pouvoir s'exprimer sans crainte de représailles.

## 4.6. Soutien au personnel

L'accompagnement est respectueux, bienveillant et confidentiel.

## 4.7. Responsabilité partagée

Chacun contribue à un milieu de travail sain.

## 4.8. Considération des caractéristiques du personnel et de la clientèle

Le personnel adopte une approche qui considère la personne (collègue, cliente ou client) dans son ensemble et qui respecte ses caractéristiques particulières. Il tient compte des obstacles qu'elle peut rencontrer et privilégie l'adaptation de ses échanges, actions et interventions, sans discrimination.

## 4.9. Droit d'intervention de l'employeur

À titre d'employeur, l'Office se réserve le droit d'intervenir en tout temps dès qu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y ait eu (ou pourrait y avoir) un manquement à la présente politique, et ce, même en cas de plainte en cours ou de menace de plainte.

# 5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le maintien d'un milieu de travail sain, respectueux, sécuritaire et inclusif constitue une responsabilité partagée qui exige une participation active à tous les niveaux de l'organisation.

La présente section précise les rôles et responsabilités des différents acteurs concernés par l'application de la politique. Elle vise à favoriser une compréhension claire des attentes à l'égard de chacun en matière de prévention et de signalement. Ces responsabilités s'exercent dans le respect des obligations légales de l'Office. Ces obligations consistent à prévenir les situations de harcèlement et de violence, à intervenir avec diligence lorsqu'elles surviennent et à mettre en place les mesures appropriées pour les faire cesser.

Bien que certains acteurs assument des responsabilités particulières en raison de leur fonction, chaque personne visée par la présente politique contribue, par ses comportements et ses actions, à la création et au maintien d'un environnement de travail fondé sur le respect, la civilité, la collaboration et la protection de la dignité ainsi que de l'intégrité de toutes les personnes.

## 5.1. La directrice générale ou le directeur général de l'Office

En matière de prévention, il est attendu qu'elle ou il :

- approuve la politique en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit, de violence à caractère sexuel en milieu de travail, de violence interne et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire, et en assure le respect;
- désigne la directrice ou le directeur responsable des ressources humaines ainsi qu'une personne répondante de la politique et les soutienne dans l'exercice de leurs rôles;

- désigne une personne en tant que substitut de la personne répondante en cas d'absence de celle-ci ou pour traiter les situations exceptionnelles que la personne répondante ne pourrait traiter en toute impartialité et en toute neutralité;
- fasse connaître la politique ainsi que les coordonnées et le rôle de la personne répondante de la politique à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux personnes appelées à contribuer à la mission de l'organisation sans en être des salariées (notamment les membres du conseil d'administration);
- favorise un climat de travail sain, respectueux, inclusif et exempt de violence et de harcèlement, notamment en signifiant aux gestionnaires ses attentes à cet égard;
- œuvre à améliorer la culture organisationnelle afin qu'elle contribue à diminuer la probabilité que des conduites contraires à la politique surviennent;
- soutienne, au sein de l'organisation et plus particulièrement au sein de son comité de gestion, une culture de respect, d'inclusion ainsi que de collaboration qui favorise la sécurité psychologique;
- approuve les documents produits pour la reddition de comptes.

En matière de traitement, il est attendu qu'elle ou il :

- mette en place un processus pour accueillir et traiter les situations dans la plus grande confidentialité possible, qui comprend à la fois une démarche informelle ainsi qu'une démarche formelle;
- agisse rapidement devant les situations qui affectent les personnes ou le milieu de travail et prenne les moyens raisonnables pour faire cesser toute situation contraire à la politique qui est constatée ou portée à sa connaissance;
- pose les actions nécessaires pour rétablir le climat de travail et corriger les risques ainsi que les facteurs de risques psychosociaux liés au travail qui sont identifiés comme ayant généré des incivilités, des conflits, de la violence ou du harcèlement, ou comme étant susceptibles d'en générer;

- accueille les recommandations formulées par la direction responsable des ressources humaines ou la personne répondante de la politique et en tienne compte en vue de répondre aux obligations légales de son organisation;
- collabore avec le Secrétariat aux emplois supérieurs pour résoudre toute situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement, concernant une personne titulaire d'un emploi supérieur (membres du conseil d'administration);
- ne tolère aucune conduite qui va à l'encontre de la politique et prenne les moyens appropriés, avec diligence, pour régler les situations et faire cesser de telles conduites, notamment par l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires qui peuvent aller jusqu'au congédiement.

## 5.2. La directrice ou le directeur responsable des ressources humaines

En matière de prévention, il est attendu qu'elle ou il :

- diffuse la politique de manière à la rendre accessible au personnel d'encadrement et au personnel, y compris les tiers appelés à contribuer à la mission de l'organisation sans en être des personnes salariées, par les moyens qu'elle définit;
- veille à la compréhension et au respect de l'application de la politique par l'ensemble du personnel et par les tiers appelés à contribuer à la mission de l'organisation sans en être des personnes salariées;
- soutienne la directrice générale ou le directeur général dans ces obligations en lien avec le respect de la politique;
- fasse connaître à l'ensemble du personnel les coordonnées et le rôle de la personne répondante de la politique;
- soutienne la personne répondante de la politique dans l'exercice de son rôle et de ses responsabilités, dans les recommandations qu'elle doit formuler et dans la formation qu'elle doit recevoir pour prendre en charge les signalements ainsi que les plaintes;

- mette en place de la formation requise;
- sensibilise l'ensemble du personnel sur les rôles et les responsabilités de chacune et chacun en matière de prévention des incivilités, des conflits, de la violence à caractère sexuel en milieu de travail, de la violence interne ainsi que du harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire, en contexte de travail et à l'occasion des activités sociales tenues par l'Office;
- soutienne, en collaboration avec la répondante de la politique, les équipes de travail dans l'identification et la prise en charge des risques et des facteurs de risque psychosociaux liés au travail susceptible de générer ou ayant généré des situations relationnelles difficiles;
- soutienne et formule des recommandations, en collaboration avec la personne répondante de la politique, aux gestionnaires dans l'application de la politique afin de rétablir le climat de travail et corriger les risques et les facteurs de risques psychosociaux liés au travail qui sont identifiés comme ayant généré des incivilités, des conflits, de la violence ou du harcèlement ou comme étant susceptibles d'en générer;
- s'assure que la politique est intégrée au programme de prévention ou au plan d'action en matière de santé et de sécurité de l'organisation, comme le visent la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* ainsi que la *Loi sur les normes du travail*;
- communique annuellement les indicateurs de suivi à la directrice générale ou au directeur général de l'organisation ainsi qu'au comité de gestion;
- analyse et révise la politique ainsi que ses modalités d'application aux trois ans ou lorsque des changements législatifs ou autres le requièrent;
- ne tolère aucune conduite qui va à l'encontre de la politique et prenne les moyens appropriés, avec diligence, pour régler les situations et faire cesser de telles conduites, notamment l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires qui peuvent aller jusqu'au congédiement.

En matière de traitement, il est attendu qu'elle ou il :

- conseille la directrice générale ou le directeur général de l'Office sur les moyens et les mesures à mettre en place pour respecter la politique ainsi que pour prévenir et faire cesser les incivilités, les conflits, la violence à caractère sexuel en milieu de travail, la violence interne et le harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire;
- mette en place un processus pour accueillir et traiter les situations dans la plus grande confidentialité possible, qui comprend à la fois une démarche informelle et une démarche formelle;
- détermine les délais associés au processus de traitement des signalements et des plaintes ainsi que le délai de conservation des dossiers de signalements et de plaintes, en cohérence avec la *Loi sur les normes du travail*, et les fasse connaître dans la politique;
- informe la directrice générale ou le directeur général de l'Office de toute situation devant être portée à son attention;
- propose à la directrice générale ou au directeur général de l'Office des actions à réaliser, devant les situations qui affectent les personnes ou le milieu de travail;
- déploie les actions nécessaires, en concertation avec la directrice générale ou le directeur général de l'Office, pour rétablir le climat de travail et corriger les risques ainsi que les facteurs de risques psychosociaux liés au travail qui sont identifiés comme ayant généré des incivilités, des conflits, de la violence ou du harcèlement ou comme étant susceptibles d'en générer;
- collabore avec l'employeur de la personne concernée par une situation relationnelle difficile apparentée ou non à de la violence ou à du harcèlement, qu'il s'agisse d'une personne ayant signalé la situation, d'une personne qui en fait l'objet ou d'une personne témoin.

## 5.3. Les gestionnaires

En matière de prévention, il est attendu qu'elles ou ils :

- s’assurent du respect et de l’application de la politique et mettent en œuvre les recommandations formulées pour leur direction;
- favorisent un climat de travail sain, respectueux, inclusif et exempt de violence ainsi que de harcèlement;
- communiquent leurs attentes à leur personnel à l’égard des conduites attendues et des conduites proscrites;
- soutiennent, au sein de leurs équipes, une culture de respect, d’inclusion et de collaboration qui favorise la sécurité psychologique;
- maintiennent une vigie au sein de leurs équipes à l’égard des risques et des facteurs de risques psychosociaux liés au travail qui sont susceptibles de générer des incivilités, des conflits, de la violence ou du harcèlement et les corrigent, en collaboration avec la direction responsable des ressources humaines, au besoin.

En matière de traitement, il est attendu qu’elles ou ils :

- agissent rapidement devant les situations qui affectent les personnes ou le milieu de travail sous leur responsabilité et prennent les moyens raisonnables pour faire cesser toute situation contraire à la politique qui est constatée ou portée à leur connaissance;
- posent les actions nécessaires pour rétablir le climat de travail et corriger les risques ainsi que les facteurs de risques psychosociaux liés au travail qui sont identifiés comme ayant généré des situations d’incivilité, de conflit, de violence à caractère sexuel en milieu de travail, de violence interne ou de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire;
- mettent en œuvre les recommandations formulées par la direction responsable des ressources humaines ou la personne répondante de la politique en vue de répondre aux obligations légales de l’organisation;
- ne tolèrent aucune conduite qui va à l’encontre de la politique et prennent les moyens appropriés, avec diligence, pour régler les situations et faire cesser de

telles conduites, notamment l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires qui peuvent aller jusqu'au congédiement.

## 5.4. La personne répondante de la politique

En matière de prévention, il est attendu qu'elle :

- soutienne et conseille la directrice générale ou le directeur général de l'Office ainsi que les gestionnaires en ce qui concerne les rôles et responsabilités que leur confie la politique ainsi que les obligations légales de l'organisation;
- fournisse aux personnes qui la consultent de l'information sur la politique et sur les services de soutien psychologique offerts par l'organisation (ex. : programme d'aide aux employés) ou par des organismes externes, s'il y a lieu;
- propose les modes de résolution collaboratifs axés sur la communication (ex. : facilitation, dialogue assisté ou médiation) appliqués par elle-même, par une autre ressource interne ou encore par une ressource externe;
- identifie les risques et les facteurs de risques psychosociaux liés au travail ayant contribué à la situation relationnelle difficile apparentée ou non à de la violence ou à du harcèlement et les communique, en respectant la confidentialité attendue dans le traitement de la situation, à la personne en autorité ayant la responsabilité d'assurer un milieu de travail sain;
- collecte des données permettant de suivre l'application de la politique et propose, au besoin, des changements à apporter pour améliorer les pratiques de prévention ainsi que de traitement;
- soutienne les équipes de travail, en collaboration avec la directrice ou le directeur responsable des ressources humaines, dans l'identification et la prise en charge des risques et des facteurs de risque psychosociaux liés au travail qui sont susceptibles de générer ou ont généré des situations relationnelles difficiles;
- élabore des recommandations aux gestionnaires, en collaboration avec la directrice ou le directeur responsable des ressources humaines, dans l'application de la politique afin de rétablir le climat de travail et corriger les risques ainsi que les

facteurs de risques psychosociaux liés au travail identifié comme ayant généré des incivilités, des conflits, de la violence ou du harcèlement ou comme étant susceptibles d'en générer.

En matière de traitement, il est attendu qu'elle :

- veille à ce que toutes les personnes concernées, c'est-à-dire la personne qui effectue un signalement ou dépose une plainte, la personne qui en fait l'objet et les personnes témoins, soient traitées avec humanité, équité et objectivité, et à ce qu'un soutien adéquat leur soit offert (ex. : programme d'aide aux employés);
- préserve la vie privée de toutes les personnes concernées;
- reçoive, analyse et traite de manière diligente, respectueuse, neutre, impartiale, équitable et confidentielle (dans les limites qu'impose le processus de traitement des situations) les signalements et les plaintes ou en confie l'analyse à une ou des ressources externes spécialisées en la matière;
- dirige les personnes vers les ressources internes appropriées lorsque leur situation n'est pas couverte par la politique;
- conseille la directrice générale ou le directeur général et les gestionnaires sur les moyens à prendre pour poursuivre le traitement d'une situation qui nécessite d'être approfondie au terme d'une analyse de recevabilité, en privilégiant les modes de résolution collaboratifs axés sur la communication lorsque le contexte s'y prête;
- détermine qui serait la personne compétente, neutre et impartiale pour prendre en charge le traitement de la situation et en assurer le suivi (ex. : médiation, évaluation neutre, enquête, etc.);
- protège les renseignements personnels et confidentiels obtenus dans le cadre du traitement des signalements et des plaintes, les collecte et les communique seulement lorsque nécessaire et en informe les personnes concernées, notamment lors d'une enquête;
- collabore à l'analyse des griefs en matière de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire;

- fasse des suivis auprès des personnes concernées par des situations relationnelles difficiles apparentées ou non à de la violence ou à du harcèlement afin de s'assurer qu'elles sont adéquatement soutenues, qu'elles mettent en place les actions recommandées et que l'intervention a permis de générer des retombées positives sur le milieu de travail;
- constitue les dossiers de signalements, que la plainte soit verbale ou écrite, dans le respect de la protection des renseignements personnels et confidentiels définie par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ainsi, les informations sont consignées dans un dossier confidentiel conservé indépendamment du dossier de l'employée ou de l'employé. Les documents d'analyse et les preuves matérielles y sont déposés et conservés selon un délai de cinq ans. Aux termes de ce délai, les dossiers sont détruits. Il est à noter que les dossiers sont accessibles uniquement aux personnes désignées pour traiter les situations.

## 5.5. L'ensemble du personnel

En matière de prévention, il est attendu qu'il :

- prenne connaissance de la politique, la respecte, adopte les conduites attendues et agisse en conformité au code de conduite lors des activités sociales liées au travail (voir l'annexe 2);
- contribue à créer un climat de travail sain, respectueux, inclusif et exempt de violence ainsi que de harcèlement, notamment en adoptant des conduites de collaboration qui favorisent la sécurité psychologique;
- fasse preuve d'ouverture face aux personnes et aux points de vue divergents;
- participe aux moyens mis en place pour prévenir les incivilités, les conflits, la violence à caractère sexuel en milieu de travail, la violence interne et le harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire;

- agisse rapidement lorsqu'une situation à risque est identifiée, notamment en informant sa ou son gestionnaire ou le comité de santé et de sécurité.

En matière de traitement, il est attendu qu'il :

- réagisse respectueusement devant des comportements blessants ou offensants à son endroit ou concernant autrui, s'il s'adresse à la personne en question;
- signale verbalement la situation à sa ou son gestionnaire (présignalement) ou à la personne répondante de la politique (signalement) avant d'envisager le dépôt d'une plainte écrite si la conduite se poursuit malgré une première approche;
- collabore de bonne foi et respecte la confidentialité des mécanismes mis en place pour traiter et faire cesser les situations d'incivilité, de conflit, de violence à caractère sexuel en milieu de travail, de violence interne ou de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire.

# 6. TRAITEMENT ET SIGNALEMENTS DES PLAINTES

Trois types de processus sont offerts pour traiter et résoudre les situations couvertes par la politique. Les personnes visées par la politique qui estiment vivre l'une de ces situations sont invitées à considérer les processus dans l'ordre présenté ci-dessous et à ainsi privilégier les modes de résolution collaboratifs axés sur la communication. Avant d'entreprendre toute forme de démarche, il est possible de contacter la personne répondante de la politique pour obtenir plus de détails sur ces processus.

Les trois processus offrent des modes de résolution différents, mais traitent les situations avec la même importance. Les modes de résolution présentés pour chacun d'eux doivent être interprétés comme des possibilités d'action. Le résultat visé pour chacun des trois processus est le rétablissement d'un climat de travail sain. Bien que les attentes des personnes concernées soient prises en considération autant que possible, la satisfaction de ces attentes ne saurait représenter le résultat à atteindre.

Toute personne témoin d'une conduite contraire à la politique est invitée à signaler la situation verbalement à sa ou son gestionnaire ou à la personne répondante de la politique, dans le but de prévenir une escalade.

La *Loi sur les normes du travail* interdit toute forme de préjudice ou de représailles à l'endroit des personnes concernées par le traitement d'une situation, telles les personnes qui font un signalement verbal ou une plainte écrite, les personnes qui en font l'objet, les personnes témoins, les gestionnaires des personnes concernées, la personne répondante de la politique, etc. Un manquement à cet égard pourrait entraîner des mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Toute personne associée au traitement d'une situation par l'un des trois processus est tenue de garder confidentielle toute information relative à cette situation et à son traitement, dont, par exemple, le fait qu'il y a une plainte en traitement ou une enquête, le fait qu'elle est convoquée à une entrevue avec une enquêtrice ou un enquêteur, le

contenu de l'entrevue et de sa déclaration, etc. En cas de non-respect de cette obligation, la personne serait passible de mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Il est à noter que les situations d'incivilité, de harcèlement ou de violence provenant d'un tiers externe dans le cadre des activités des services à la population de l'Office font exception à cette façon de faire. Elles sont traitées dans le Guide pour la gestion de l'incivilité et de la violence provenant de tiers externes aux services à la population. Les mécanismes de présignalement, de signalement verbal et de plainte écrite prévus à la présente section ne s'appliquent pas à ces situations.

## 6.1. Présignalement

Une personne qui estime vivre l'une des situations couvertes par la politique est invitée d'abord, si elle s'en sent capable, à entreprendre une première action auprès de la personne en cause dans la situation. Elle lui signifie son inconfort face aux conduites reprochées pour qu'ensemble, si la situation s'y prête et que la personne en cause démontre de l'ouverture, elles tentent de rétablir la communication et leur relation.

Si l'action tentée n'a pas les résultats souhaités, ou encore si elle se sent dans l'incapacité d'amorcer une action, la personne qui estime vivre des conduites contraires à la politique est alors invitée à en informer sa gestionnaire immédiate ou son gestionnaire immédiat. Si cette ou ce gestionnaire est en cause dans la situation vécue, la personne est alors invitée à en discuter avec sa ou son gestionnaire hiérarchique.

### 6.1.1. RESPONSABILITÉS DE LA OU DU GESTIONNAIRE

- Échanger avec la personne pour bien comprendre sa situation et ses besoins.
- Lui fournir les services du programme d'aide aux employés.
- Si ce n'est pas déjà fait, l'encourager à faire une intervention auprès de la personne en cause dans la situation pour qu'elle lui signifie son inconfort et qu'ensemble, si la situation s'y prête, elles puissent tenter de rétablir la communication.

- Lui proposer un échange avec la personne en cause qu'elle ou il guiderait à titre de facilitatrice ou de facilitateur, dans la mesure où la personne en cause est également dans son unité administrative (dans le cas contraire, en référer à la personne responsable de la politique).
- Lui proposer les modes de résolution collaboratifs axés sur la communication (ex. : dialogue assisté, facilitation ou médiation), dans le cadre d'une intervention conduite par la personne répondante de la politique.
- Intervenir afin de faire cesser la situation.
- Consulter, au besoin, la personne répondante de la politique ou la directrice ou le directeur responsable des ressources humaines de l'Office.
- Lui rappeler son obligation de garder confidentielle toute information relative à la situation et à son traitement.
- Assurer un suivi afin de s'assurer que la situation est résolue.

Si les modes de résolution collaboratifs sont refusés par les personnes concernées, s'ils n'ont pas le résultat visé ou encore si les personnes concernées agissent de mauvaise foi, la ou le gestionnaire verra à proposer ou à prendre les mesures appropriées pour rétablir un climat de travail sain (ex. : attentes signifiées, intervention de la direction responsable des ressources humaines ou toute autre modalité jugée opportune dans les circonstances).

## 6.2. Signalement verbal

Si le processus précédent n'a pas le résultat visé ou si la personne qui estime vivre une situation couverte par la politique se sent dans l'incapacité de tenter au préalable les actions du présignalement, elle est alors invitée à formuler un signalement verbal à la personne répondante de la politique.

Le processus de signalement verbal, bien qu'il soit un peu plus formel que le processus de présignalement, poursuit le même objectif, soit de rétablir un climat de travail sain en

misant sur la collaboration. Il ne conduit pas nécessairement au processus de plainte écrite.

Son objectif est de permettre aux personnes concernées de chercher des solutions mutuellement satisfaisantes par l'utilisation de modes de résolution collaboratifs axés sur la communication pour tenter de rétablir leur relation. Ces modes reposent sur une approche de soutien et misent sur la participation des personnes et les échanges constructifs.

La personne désignée pour agir à titre de facilitatrice ou de facilitateur n'a pas pour rôle de rechercher la vérité.

Ce processus est volontaire et confidentiel. Seule l'entente écrite signée par les personnes concernées, s'il en résulte une, est remise à la directrice ou au directeur responsable des ressources humaines pour en assurer le suivi.

Les personnes concernées peuvent être accompagnées, si elles le souhaitent, d'une personne de leur choix qui n'est pas en lien avec la situation, qui est tenue à la même obligation de confidentialité qu'elles et qui joue un rôle de soutien sans se prononcer en leur nom.

### 6.2.1. RESPONSABILITÉS DE LA PERSONNE RÉPONDANTE DE LA POLITIQUE

- Échanger avec la personne pour bien comprendre sa situation et ses besoins.
- Lui fournir de l'information sur les services de soutien psychologique offerts dans le cadre du programme d'aide aux employés ou par des organismes externes, s'il y a lieu.
- Si ce n'est pas déjà fait, l'encourager à faire une intervention auprès de la personne en cause dans la situation pour qu'elle lui signifie son inconfort et qu'ensemble, si la situation s'y prête, elles puissent tenter de rétablir la communication et leur relation.
- Lui proposer des modes de résolution collaboratifs axés sur la communication.
- Voir si des mesures d'apaisement doivent être prises temporairement, avec l'accord de sa gestionnaire immédiate ou son gestionnaire immédiat, ou de sa ou de son

gestionnaire hiérarchique dans le cas ou la gestionnaire immédiate ou le gestionnaire immédiat est en cause, pour faciliter le traitement de la situation.

- Lui proposer le processus de plainte écrite si le processus de signalement verbal n'a pas donné le résultat visé, s'il n'est pas retenu ou encore si la situation présente un caractère suffisamment préoccupant pour qu'une analyse approfondie, telle qu'une analyse de recevabilité, soit réalisée.
- Lui rappeler son obligation de garder confidentielle toute information relative à la situation et à son traitement.
- Constituer un dossier de signalement dans le respect de la protection des renseignements personnels et confidentiels définie par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, le consigner de manière confidentielle et indépendante du dossier d'employée ou d'employé, et en assurer la conservation selon le délai fixé dans la politique, soit cinq ans.

## 6.3. Plainte écrite

Si un des processus précédents n'a pas donné le résultat visé ou si la personne qui estime vivre une situation couverte par la politique se sent dans l'incapacité de tenter au préalable les actions des processus de présignalement ou de signalement verbal, elle est alors invitée à déposer une plainte écrite auprès de la personne répondante de la politique à l'aide du formulaire joint en annexe 3 de la présente politique. Le délai, pour ce faire, est de deux ans à compter de la dernière manifestation.

Le processus de plainte écrite vise à établir s'il y a présence ou non de violence à caractère sexuel en milieu de travail, de violence interne ou de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire.

En tout temps, la personne qui opte pour ce processus formel peut demander de suspendre sa plainte afin d'avoir recours aux modes de résolution collaboratifs axés sur la communication associée aux processus de présignalement et de signalement verbal.

La plainte écrite doit contenir l'ensemble des **allégations appuyées par des faits**.

Il est attendu que les éléments suivants, énoncés en ordre chronologique et décrits avec autant de précision que possible pour faciliter une prise en charge rapide et diligente, s'y retrouvent :

- La ou les conduites reprochées.
- Les dates.
- Les détails des incidents.
- Le nom des personnes témoins.
- Les actions tentées.
- Tout autre élément pertinent.

### 6.3.1. RESPONSABILITÉS DE LA PERSONNE RÉPONDANTE DE LA POLITIQUE

- Transmettre un accusé de réception à la personne ayant déposé une plainte écrite dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Communiquer avec la personne ayant déposé la plainte écrite pour :
  - échanger avec elle afin de bien comprendre la situation et les besoins;
  - lui proposer des modes de résolution collaboratifs axés sur la communication dans le cadre d'une intervention conduite par elle-même, par une autre ressource interne ou encore par une ressource externe. Si elle ne souhaite pas s'en prévaloir, lui expliquer les étapes à venir dans le cadre du processus de plainte écrite;
  - répondre à ses questions et lui fournir de l'information sur les services de soutien psychologique du programme d'aide aux employés ou par des organismes externes, s'il y a lieu;
  - obtenir, si nécessaire, des compléments d'information sur les éléments décrits dans sa plainte;

- lui rappeler son obligation de garder confidentielle toute information relative à la situation et à son traitement.

- Vérifier les actions qui ont été posées pour tenter de rétablir la situation.
- Voir si des mesures d'apaisement doivent être prises temporairement, avec l'accord de sa gestionnaire immédiate ou son gestionnaire immédiat, ou de sa ou de son gestionnaire hiérarchique si la gestionnaire immédiate ou le gestionnaire immédiat est en cause, pour faciliter le traitement de la situation.
- Mandater une ou des personnes externes qui présentent la compétence, la neutralité et l'impartialité recherchées ainsi que l'éloignement nécessaire par rapport aux personnes concernées par la situation pour analyser la recevabilité de la plainte écrite.
- Procéder par elle-même à l'analyse de la recevabilité de la plainte ou la confier à la ou aux personnes identifiées précédemment pour déterminer si les allégations décrites pourraient :
    - correspondre à la définition de violence à caractère sexuel en milieu de travail de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (voir les définitions à l'annexe I);
    - correspondre à ce que la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) reconnaît comme de la violence interne (voir les définitions à l'annexe I);
    - satisfaire à tous les critères déterminés par la *Loi sur les normes du travail* (voir la définition du harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire, à l'annexe I).
- Lui transmettre verbalement les conclusions de l'analyse de recevabilité.
- Constituer un dossier de plainte dans le respect de la protection des renseignements personnels et confidentiels définie par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, le consigner de manière confidentielle et indépendante du dossier

d'employée ou d'employé, et en assurer la conservation selon le délai fixé dans la politique, soit cinq ans.

### 6.3.2. ANALYSE DE RECEVABILITÉ

Une analyse de recevabilité permet de déterminer si les allégations de la plainte écrite s'apparentent suffisamment à de la violence à caractère sexuel en milieu de travail, à de la violence interne ou à du harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire, pour qu'il soit justifié de lui laisser cette étiquette en vue de son traitement.

La conclusion de cette analyse détermine si la plainte écrite est recevable ou non, selon la définition de violence à caractère sexuel en milieu de travail de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, selon ce que la CNESST reconnaît comme de la violence interne ou selon les critères du harcèlement déterminés par la *Loi sur les normes du travail*.

L'analyse de recevabilité doit être finalisée dans les 15 jours ouvrables.

Si la plainte **n'est pas jugée recevable** selon les critères légaux définissant le harcèlement ou selon les définitions prévues de la violence, la personne répondante de la politique :

- transmet les conclusions de l'analyse de recevabilité à la personne ayant déposé la plainte;
- lui propose des modes de résolution en tenant compte de ses besoins et de la situation rapportée;
- si requis, avise sa gestionnaire immédiate ou son gestionnaire immédiat, ou la ou le gestionnaire hiérarchique si la gestionnaire immédiate ou le gestionnaire immédiat est en cause, afin qu'elle ou il puisse mettre en place les solutions nécessaires pour rétablir un climat de travail sain et corriger, s'il y a lieu, les risques et facteurs de risques psychosociaux liés au travail ayant contribué à la situation.

Si la plainte est **jugée recevable** selon les critères légaux pour le harcèlement ou selon les définitions prévues pour la violence, la personne répondante de la politique :

- transmet les conclusions de l'analyse de recevabilité à la personne ayant déposé la plainte;
- avise sa gestionnaire immédiate ou son gestionnaire immédiat, ou la ou le gestionnaire hiérarchique si la gestionnaire immédiate ou le gestionnaire immédiat est en cause, et voit avec elle ou lui si des mesures d'apaisement doivent être prises temporairement pour faciliter le traitement de la situation;
- avise la ou le gestionnaire de la personne qui fait l'objet de la plainte écrite;
- communique avec la personne qui fait l'objet de la plainte écrite pour l'informer de la situation, recueille sa version des faits relativement aux allégations jugées recevables et lui fournit de l'information sur les services du programme d'aide aux employés;
- recommande le mode de traitement et les mesures les plus appropriées pour assurer le suivi de la situation;
- offre aux personnes concernées, avec leur accord et lorsque la situation s'y prête, des modes de résolution collaboratifs axés sur la communication dans le cadre d'une intervention conduite par elle-même, par une autre ressource interne ou par encore une ressource externe;
- assure le suivi du mode de traitement retenu, les communications qui y sont rattachées, l'application des recommandations et le suivi des retombées sur le climat de travail.

### 6.3.3. ENQUÊTE

Si l'enquête est retenue comme mode de traitement, la personne ayant déposé la plainte écrite, la personne qui en fait l'objet ainsi que les personnes témoins sont informées qu'elles seront rencontrées par une enquêtrice ou un enquêteur, qu'elles devront collaborer au processus et qu'elles devront respecter la confidentialité du processus.

Des mesures temporaires d'apaisement sont prises au besoin pour faciliter le déroulement de l'enquête.

Aux termes de l'enquête, les personnes désignées pour assurer le suivi de la situation reçoivent les conclusions et les recommandations à mettre en application.

La personne ayant déposé la plainte écrite reçoit les conclusions de l'enquête et l'information qu'elle est en droit de recevoir sur les suites qui seront données à la situation.

La personne qui fait l'objet de la plainte écrite reçoit les conclusions de l'enquête et l'information qu'elle est en droit de recevoir sur les suites qui seront données à la situation.

Les personnes témoins ayant collaboré à l'enquête sont informées de la fin du processus.

Selon les conclusions de l'enquête, les moyens appropriés sont pris pour faire cesser les conduites qui vont à l'encontre de la politique, notamment par l'imposition de mesures disciplinaires.

Les moyens appropriés sont également pris pour corriger les risques et les facteurs de risques psychosociaux liés au travail qui sont identifiés dans le cadre de l'enquête comme ayant contribué à la situation.

### 6.3.4. RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

- Toute information recueillie est traitée de façon confidentielle.
- Aucunes représailles ne seront tolérées contre une personne ayant formulé un signalement ou participé à un processus de traitement de bonne foi. Une personne qui causerait des préjudices ou qui exercerait des représailles à l'endroit de la personne ayant rapporté de bonne foi une situation, de la personne faisant l'objet de la situation, des personnes ayant collaboré à titre de témoins ou encore de la personne répondante de la politique est passible de mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.
- En cas de situations exceptionnelles ou particulières, les actions sous la responsabilité de la personne répondante de la politique peuvent être confiées à la

directrice ou au directeur responsable des ressources humaines ou à une personne externe à l'organisation jugée neutre et impartiale.

- Une personne qui souhaiterait formuler un signalement verbal ou déposer une plainte écrite, mais qui ne se sent pas à l'aise de le faire auprès de la personne répondante de la politique peut se référer à sa ou son gestionnaire ou à la directrice ou au directeur responsable des ressources humaines et, en dernier recours, à la directrice générale ou au directeur général de l'Office pour traiter les situations exceptionnelles. Elle peut également exercer son recours légal si elle ne souhaite pas se prévaloir du mécanisme de signalement interne.
- Une personne qui déposerait des accusations mensongères ou une plainte de mauvaise foi est passible de mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

## 6.4. Recours légaux

La formulation d'un signalement verbal ou d'une plainte écrite n'a pas pour effet d'empêcher une personne d'exercer des recours légaux. Le délai, pour ce faire, est de deux ans à compter de la dernière manifestation de harcèlement psychologique ou sexuel, y compris le harcèlement discriminatoire. En cas de recours multiples, l'organisation se réserve le droit de suspendre le traitement de la plainte écrite déposée en vertu de la présente politique.

Ces recours sont, notamment :

- le grief pour le personnel syndiqué;
- la plainte au Tribunal administratif du travail pour le personnel non syndiqué nommé suivant la *Loi sur la fonction publique*;
- la plainte à la CNESST pour le personnel nommé suivant la *Loi sur l'exécutif*;
- la plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) pour une situation alléguée de harcèlement discriminatoire.

# 7. MÉCANISMES DE PRÉVENTION

La prévention constitue le principal levier permettant de réduire les risques de violence, de harcèlement, d'incivilité et de conflits en milieu de travail, tout en favorisant la santé psychologique et le bien-être du personnel.

À cette fin, l'Office met en place diverses mesures visant à identifier, contrôler, réduire, voire éliminer les risques susceptibles de compromettre la qualité du climat de travail. Ces actions s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue qui tient compte des réalités organisationnelles, des besoins du personnel et des particularités liées à la mission de l'Office et aux services offerts à la population.

## 7.1. Identification des risques

L'Office s'engage à être attentif aux situations, pratiques ou facteurs organisationnels pouvant favoriser l'apparition de conflits, d'incivilité, de violence ou de harcèlement.

Pour ce faire, différents mécanismes peuvent être utilisés, notamment :

- l'analyse adéquate des sondages sur le climat de travail;
- l'identification des risques psychosociaux;
- l'analyse des indicateurs de gestion des ressources humaines, tels que l'absentéisme, le roulement de personnel ou les signalements reçus;
- les rencontres d'équipe et les échanges réguliers entre les gestionnaires et les membres du personnel;
- les signalements, plaintes ou préoccupations exprimés par le personnel.

Les mécanismes d'identification des risques prévus à la présente politique s'inscrivent dans le programme de prévention en santé et sécurité du travail de l'Office. Les risques et facteurs de risques psychosociaux susceptibles de favoriser l'apparition de situations d'incivilité, de conflit, de violence ou de harcèlement sont considérés dans les activités de prévention, d'évaluation et de suivi de l'organisation.

## 7.2. Contrôle et élimination des risques

Lorsque des risques ou des situations préoccupantes sont identifiés, l'Office met en œuvre les mesures appropriées afin de les atténuer ou de les éliminer.

Selon la nature des situations observées, ces mesures peuvent notamment comprendre :

- la révision ou l'amélioration des pratiques de gestion;
- l'adaptation de l'organisation du travail ou des processus de travail;
- l'accompagnement des équipes ou des gestionnaires concernés;
- la mise en place d'interventions favorisant le rétablissement d'un climat de travail sain;
- la promotion de la civilité, du respect et de la collaboration;
- le renforcement des pratiques favorisant l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité;
- la mise en œuvre de mesures adaptées pour prévenir les situations de violence ou de harcèlement provenant de la clientèle ou de tiers;
- toute autre intervention jugée pertinente en fonction des risques identifiés.

L'Office porte également une attention particulière aux facteurs de risques psychosociaux susceptibles d'affecter la santé psychologique du personnel, notamment la reconnaissance, le soutien offert au personnel, la qualité des relations de travail et la gestion du changement.

## 7.3. Sensibilisation, information et formation

L'Office reconnaît que le développement et le maintien d'une culture de respect reposent sur des actions de sensibilisation, d'information et de formation.

À cette fin, l'Office compte :

- procéder à la diffusion de la politique et de son aide-mémoire;

- développer les connaissances du personnel en matière de violence interne de harcèlement psychologique ou sexuel, notamment par les capsules réalisées par la CNESST;
- identifier les facteurs de risque et les situations pouvant nécessiter une intervention;
- faire connaître les mécanismes de signalement et de traitement prévus par la présente politique.

# 8. INDICATEURS DE SUIVI ET MISE À JOUR

L'Office mettra en place des indicateurs de suivi annuel permettant de recueillir des informations pertinentes relatives au suivi de la présente politique. Ces indicateurs sont :

- le nombre de demandes d'accompagnement en résolution de conflit;
- le nombre de signalements verbaux;
- le nombre de plaintes écrites;
- la répartition des signalements, par motif (incivilité, conflit, violence à caractère sexuel en milieu de travail, violence interne, harcèlement psychologique, harcèlement sexuel, harcèlement discriminatoire).

D'autres indicateurs pourront s'ajouter en fonction des données disponibles ou être développés en fonction des besoins organisationnels de suivi de la politique.

## 8.1. Responsabilité du suivi et de la révision

La directrice ou le directeur responsable des ressources humaines est responsable du suivi de la coordination et du suivi de l'application de la présente politique. Elle ou il est également responsable de la révision de la politique. Elle ou il formule, au besoin, des recommandations visant à améliorer les mécanismes de prévention, d'intervention et de soutien prévus par la politique.

## 8.2. Mise à jour de la politique

Toute modification apportée à la présente politique est communiquée au personnel dans les meilleurs délais par une brève dans l'intranet. Lorsqu'une révision importante est effectuée, des activités d'information ou de sensibilisation peuvent être réalisées afin de favoriser la compréhension des changements apportés et leur mise en application.

Par cette démarche de suivi et d’amélioration continue, l’Office réaffirme son engagement à offrir un milieu de travail respectueux, inclusif, sécuritaire et exempt de toute forme de violence ou de harcèlement.

# 9. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DIFFUSION

La politique entre en vigueur le XX.

Elle est facilement accessible à l'ensemble du personnel sur l'intranet, dans la section XX.

Elle est portée à l'attention de toute nouvelle personne embauchée, aux stagiaires, aux étudiantes et étudiants ainsi qu'aux tiers appelés à contribuer à la mission de l'organisation.

Elle est présentée lors de l'accueil du nouveau personnel et du nouveau personnel d'encadrement.

Lorsqu'elle est modifiée, une brève est réalisée afin de faire connaître les ajustements réalisés à l'ensemble du personnel.

# ANNEXE I
# DÉFINITIONS

La présente annexe regroupe les principales définitions utilisées dans la politique afin d'assurer une compréhension commune des termes et concepts qui y sont abordés. Elles sont issues des définitions retenues dans la Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit de violence et de harcèlement au travail du Secrétariat du Conseil du trésor ainsi que des définitions prévues par les lois applicables, notamment en matière de harcèlement et de violence à caractère sexuel en milieu de travail.

Cette annexe vise à faciliter l'interprétation et l'application uniforme de la politique en précisant la signification des termes employés.

Les définitions présentées doivent être considérées comme une référence pour l'ensemble des personnes visées par la politique et contribuer à la création d'un milieu de travail sain, respectueux, sécuritaire et exempt de toute forme de harcèlement ou de violence.

## Risques psychosociaux liés au travail

Facteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi ainsi qu'aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées. À titre d'exemples, on retrouve le harcèlement au travail, la violence en milieu de travail interne et externe, la violence conjugale ou familiale, la violence à caractère sexuel en milieu de travail et l'exposition à un événement potentiellement traumatique.

## Facteurs de risques psychosociaux liés au travail

S'ajoutent aux risques psychosociaux d'autres risques identifiés comme étant des facteurs de risques psychosociaux liés au travail. Ces facteurs, qui sont des

composantes de l'organisation du travail, peuvent influencer la santé physique et psychologique du personnel. Ils doivent être considérés de façon globale, en interaction les uns avec les autres et non pris isolément. Parce que ces facteurs peuvent être présents dans tous les milieux de travail, l'employeur doit demeurer vigilant face à ces derniers et en tenir compte dans son plan de prévention ou dans son plan d'action, au même titre que les risques psychosociaux liés au travail. Parmi ces facteurs de risques, on retrouve, par exemple, l'autonomie décisionnelle, la charge de travail, la justice organisationnelle, la reconnaissance au travail, le soutien au travail des collègues et de la ou du gestionnaire.

## Respect

Le respect en milieu de travail signifie traiter les personnes avec dignité, équité et considération, en valorisant leurs différences, leurs contributions et leurs points de vue. Cela implique d'adopter des comportements positifs, comme l'écoute active, la politesse, la reconnaissance, la bienveillance et la responsabilisation de l'impact de ses propres conduites sur les autres.
À titre de valeur de l'administration publique québécoise, le respect est défini ainsi :

> « Chaque membre de l'administration publique manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui il interagit dans l'exercice de ses fonctions. Il fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles il entre en relation dans l'exercice de ses fonctions. Il fait également preuve de diligence et évite toute forme de discrimination. »

## Inclusion

L'inclusion consiste en la mise en place d'actions, de mesures et de pratiques qui permettent à toute personne de développer un sentiment de sécurité et d'appartenance. L'inclusion est le fruit d'un effort collectif continu pour créer un environnement sain où les différentes caractéristiques identitaires sont non seulement acceptées et respectées, mais également valorisées.

## Sécurité psychologique

Cette notion fait référence à la confiance que les employées et employés ont envers le groupe et qui leur permet d'exprimer une idée sans craindre de se sentir embarrassés ou rejetés. Cette confiance partagée repose sur une capacité d'empathie des membres d'une équipe de travail et sur une culture de respect qui permet à chaque personne d'agir et de parler sans crainte de jugement.

## Civilité

La civilité est un ensemble de normes implicites ou explicites qui encadre les comportements favorisant des relations harmonieuses et productives, au bénéfice de tous les membres d'un groupe. Ces comportements sont associés aux normes de respect, de politesse, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration. Ces comportements qui reflètent une considération pour autrui doivent être adoptés dans toute forme de communication, dont les communications numériques par courriel, sur les médias sociaux, par messagerie instantanée ou lors de rencontres virtuelles.

## Incivilité

Une incivilité est un comportement, une parole ou un geste déviant pouvant être d'intensité faible, modérée ou élevée, qui s'oppose aux normes de respect à appliquer dans le cadre professionnel, y compris dans les communications numériques sur tout type d'écran.

## Conflit

Un conflit est une divergence, réelle ou perçue, de besoins, d'intérêts, de valeurs ou d'opinions entre deux ou plusieurs personnes, qui génère un sentiment de mal-être, d'inconfort ou de stress et qui a, conséquemment, des répercussions dans les relations, la prestation et le climat de travail. Le conflit peut être vu comme étant une crise momentanée à surmonter. Contrairement au harcèlement, le conflit se caractérise par une relation symétrique.

## Violence à caractère sexuel en milieu de travail

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* définit la violence à caractère sexuel comme suit :

> « 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 ».

La violence à caractère sexuel peut se manifester de manière physique, verbale, par messagerie électronique, par téléphone ou par tout autre moyen technologique. Elle peut survenir sur le lieu de travail, dans les circonstances ou à l'occasion du travail, ce qui inclut le télétravail et les activités sociales liées au travail. Voici quelques exemples non exhaustifs de situations de violence à caractère sexuel en milieu de travail :

- Baisers à caractère sexuel.
- Acte de voyeurisme ou d'exhibitionnisme.
- Affichage pornographique sur les lieux du travail.
- Attouchements des parties du corps.
- Avances à caractère sexuel.
- Regards non désirés.
- Propos sexistes.
- Commentaires déplacés.
- Répétition de comportements sexistes, hétérosexistes, homophobes ou misogynes.
- Blagues à caractère sexuel.
- Espionnage d'une personne dans son intimité.
- Fait de faire pression sur une personne pour obtenir des faveurs sexuelles.
- Production d'images intimes ou dégradantes.

- Transphobie (regroupe tout préjugé, attitude négative ou haine envers les personnes de diversité de genre).
- Messages textes à caractère sexuel.

Ces comportements n'ont pas à répondre à tous les critères déterminés par la *Loi sur les normes du travail* en matière de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire, pour être considérés comme étant une situation de violence à caractère sexuel en milieu de travail. Il se peut toutefois qu'une telle situation soit reconnue à la fois comme étant de la violence à caractère sexuel en milieu de travail et du harcèlement sexuel au travail.

Pour prévenir ce type de violence en milieu de travail, il importe de définir clairement la notion de consentement. La CNESST la décrit ainsi :

> « Le consentement est l'accord qu'une personne donne à une autre personne en lien avec des gestes, des paroles, des comportements ou des attitudes de nature sexuelle. Le consentement doit être donné de façon volontaire, libre et éclairé. Il peut être retiré à tout moment. ».

Le silence ou l'absence d'un refus n'est pas considéré comme un consentement.

Un consentement sexuel est jugé invalide, notamment si la personne :

- est inconsciente ou incapable de communiquer;
- est intoxiquée par une drogue ou l'alcool;
- est dans une situation d'abus de pouvoir, de confiance ou d'autorité;
- est contrainte par la force;
- subit des menaces;
- change d'avis.

## Violence en milieu de travail

La violence en milieu de travail peut survenir sur le lieu de travail, dans les circonstances ou à l'occasion du travail, ce qui inclut le télétravail et les activités sociales liées au travail. Elle peut être interne ou externe.

La violence en milieu de travail, qu'elle soit interne ou externe, peut prendre différentes formes :

- **Physique** : usage de la force contre une personne, agressions, bris de matériel, etc.
- **Verbale ou écrite** (par tout moyen de communication, technologique ou autre) : injures, cris, menaces, etc.
- **Psychologique** : paroles vexantes et humiliantes, rumeurs, etc.
- **Symbolique** : gestes agressifs ou menaçants exprimant l'intention de blesser ou de nuire, attitudes déplacées ou dégradantes, etc.
- **Sexuelle** : attouchement, agression sexuelle, etc.

## Violence interne

Ce type de violence se manifeste entre les membres du personnel provenant de tous les niveaux hiérarchiques d'une même organisation, y compris par le personnel d'encadrement. Elle peut se manifester également entre les membres du personnel et un tiers, tel qu'un fournisseur de services, une personne salariée d'une organisation partenaire, une personne membre d'un conseil d'administration, une personne d'une organisation privée mandatée pour un contrat octroyé par le ministère ou l'organisme, etc. Elle peut survenir sur le lieu de travail, dans les circonstances ou à l'occasion du travail, ce qui inclut le télétravail et les activités sociales liées au travail.

## Violence externe

Ce type de violence se manifeste entre des membres du personnel et la clientèle avec laquelle le personnel est appelé à interagir dans le cadre du travail.

## Harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire

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

> « Pour l'application de la présente loi, on entend par "harcèlement psychologique" 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, pour celle-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 la personne salariée. »

Cette définition inclut le harcèlement à caractère discriminatoire lié à un des motifs prévus au chapitre C-12 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (*Charte*) : 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 *Charte* prévoit également, de façon explicite, le droit de la personne salariée de bénéficier d'un milieu de travail exempt de discrimination ou de harcèlement parce qu'elle ou il ne maîtrise pas ou peu une langue autre que le français, parce qu'elle ou il revendique la possibilité de s'exprimer en français ou parce qu'elle ou il a exigé le respect d'un droit découlant de la *Charte*. La *Charte* précise que l'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir ce type de conduite et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

Le harcèlement doit être distingué de situations telles qu'une incivilité, un conflit, une situation relationnelle difficile, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles, l'exercice normal du droit de gestion (ex. : gestion de la présence au travail, organisation du travail, mesure disciplinaire, etc.) ou encore l'exercice normal de la gestion de l'invalidité (ex. : assurance traitement, lésion professionnelle).

Pour établir qu'il y a bien harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire, la présence de tous les critères suivants, déterminés par la *Loi sur les normes du travail*, doit être démontrée :

## Conduite vexatoire

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre et l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

## Caractère répétitif

Considérés isolément, une parole, un geste ou un comportement peuvent sembler anodins. C'est l'accumulation ou l'ensemble de ces conduites qui peut devenir du harcèlement. Toutefois, un acte isolé grave pourrait être considéré comme étant du harcèlement.

## Paroles, gestes ou comportements hostiles ou non désirés

Les paroles, les gestes ou les comportements reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirés. S'ils sont à caractère sexuel, ils pourraient être reconnus comme du harcèlement, même si la victime n'a pas exprimé clairement son refus.

## Atteinte à la dignité ou à l'intégrité

Le harcèlement psychologique ou sexuel entraîne des répercussions négatives sur la personne. La victime peut se sentir diminuée, dévalorisée ou dénigrée sur le plan tant personnel que professionnel. La santé physique de la personne harcelée peut aussi en souffrir.

## Milieu de travail rendu néfaste

Le harcèlement psychologique ou sexuel rend le milieu de travail néfaste pour celle ou celui qui en est victime. La personne harcelée peut, par exemple, être isolée de ses collègues à cause de paroles, de gestes ou de comportements hostiles à son endroit ou à son sujet.

## Exemples de comportements pouvant être liés à du harcèlement

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

## Exemples de 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.

Une situation qui correspond à du harcèlement psychologique ou sexuel au travail, y compris le harcèlement discriminatoire, peut comprendre une ou plusieurs formes de violence en milieu de travail telles que décrites précédemment.

## Distinguer la discrimination du harcèlement discriminatoire

La CDPDJ précise que discriminer, c'est traiter une personne différemment en raison de ses caractéristiques personnelles et l'empêcher d'exercer ses droits. Traiter une personne différemment, c'est la distinguer, l'exclure ou la préférer en raison de ses caractéristiques personnelles.

Le harcèlement discriminatoire, quant à lui, se définit comme une conduite vexatoire fondée sur l'un des motifs prévus à la Charte, 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 salariée ou du salarié et qui entraîne, pour celle-ci ou celui-ci, un milieu de travail néfaste.

# ANNEXE II
# CODE DE CONDUITE DANS LE CADRE D'ACTIVITÉS SOCIALES

La *Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail* impose aux employeurs des obligations en matière de protection du personnel en contexte de travail, mais aussi dans le cadre des activités sociales liées au travail. En effet, des gestes d'incivilité, de violence ou d'autres comportements inadéquats, notamment à caractère sexuel, commis au cours de ces activités peuvent avoir un impact négatif important sur les personnes qui les subissent et, après coup, sur la prestation ou le climat de travail.

Il est attendu que tous les membres du personnel adoptent en tout temps des conduites civiles et respectueuses et qu'elles et ils agissent en conformité avec le présent code de conduite lors des activités sociales liées au travail.

Ces dernières sont les activités sociales organisées par l'employeur, le club social ou des membres du personnel, réunissant principalement des membres du personnel de l'Office, par exemple : les fêtes de Noël, les activités de reconnaissance (retraite, 25 ans de service) ou de départ, les 5 à 7, les activités sportives, etc.

## Conduites attendues

Chaque personne qui participe à une activité sociale liée au travail est invitée à adopter des comportements civils et respectueux, tels que :

- traiter chaque personne avec courtoisie;
- faire preuve d'inclusion en respectant les identités distinctes;
- faire preuve d'ouverture face aux personnes et aux points de vue divergents;
- être consciente de ses propres limites et respecter celles des autres;
- utiliser un ton de voix et un langage approprié;

- adopter un humour qui demeure dans les limites du respect et du bon goût (ex. : éviter les blagues à connotation sexuelle);
- faire preuve de discernement dans sa consommation d'alcool;
- porter attention à l'impact de ses comportements et vérifier au besoin s'ils ont pu blesser ou offenser;
- demander l'accord des collègues avant de diffuser leurs photos sur les réseaux sociaux.

Il est à noter que le respect du consentement est fondamental, même dans un cadre détendu. Toute interaction, verbale ou physique, doit se faire dans le respect du consentement de l'autre. Une insistance, une remarque déplacée ou un comportement intrusif ne correspondent pas aux conduites attendues et sont contraires à la notion de consentement telle que décrite dans la présente politique et qui va comme suit :

> « Le consentement est l'accord qu'une personne donne à une autre personne en lien avec des gestes, des paroles, des comportements ou des attitudes de nature sexuelle. Le consentement doit être donné de façon volontaire, libre et éclairé. Il peut être retiré à tout moment. »

Le silence ou l'absence d'un refus n'est pas considéré comme un consentement.

Un consentement sexuel est jugé invalide, notamment si la personne :

- est inconsciente ou incapable de communiquer;
- est intoxiquée par une drogue ou l'alcool;
- est dans une situation d'abus de pouvoir, de confiance ou d'autorité;
- est contrainte par la force;
- subit des menaces;
- change d'avis.

## Conduites proscrites

Tout comportement contraire aux conduites attendues énoncées précédemment n'a pas sa place lors des activités sociales liées au travail et peut entraîner l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Pour rappel, les comportements inappropriés et interdits sont, notamment :

- les propos offensants ou discriminatoires;
- les insinuations, commentaires, gestes, pratiques, paroles, comportements ou attitudes à connotation sexuelle non désirés;
- une consommation excessive d'alcool ou autre substance entraînant des comportements inappropriés;
- toute forme de contact physique non consensuel ou non désiré.

Il en est de même pour 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'ils se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre. Voici quelques exemples (liste non exhaustive) de situations de violence à caractère sexuel en milieu de travail mentionnés dans la présente politique :

- Baisers à caractère sexuel.
- Acte de voyeurisme ou d'exhibitionnisme.
- Affichage pornographique.
- Attouchements des parties du corps.
- Avances à caractère sexuel.
- Regards non désirés.
- Propos sexistes.
- Commentaires déplacés.

- Répétition de comportements sexistes, hétérosexistes, homophobes ou misogynes.
- Blagues à caractère sexuel.
- Espionner une personne dans son intimité.
- Faire pression sur une personne pour obtenir des faveurs sexuelles.
- Production d'images intimes ou dégradantes.
- Transphobie (regroupe tout préjugé, attitude négative ou haine envers les personnes de diversité de genre).
- Messages textes à caractère sexuel, etc.

## Intervention

Si, à l'occasion d'une activité sociale liée au travail, une situation incivile, inappropriée ou comportant de la violence verbale, physique ou à caractère sexuel survient, l'intervention des personnes témoins est alors nécessaire afin de régler la situation. Si cette intervention n'est pas possible, la personne ayant subi la situation est invitée à :

- réagir devant les comportements blessants ou offensants en les mentionnant respectueusement à la personne en question;
- chercher du soutien auprès d'une ou d'un collègue de confiance ou encore de sa ou de son gestionnaire si elle ou il participe à l'activité;
- signaler la situation, dans les meilleurs délais, à la personne répondante de la politique.

# ANNEXE III
# FORMULAIRE DE PLAINTE ÉCRITE

Voici le lien vers le Formulaire de signalement ou plainte pour incivilité, harcèlement ou violence au travail.

## Avis de confidentialité

Ce formulaire est administré au moyen de l'application Microsoft Forms, qui garantit la confidentialité des réponses. La collecte et le traitement des renseignements liés à la plainte sont effectués conformément aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.

Toutes les informations recueillies sont traitées de manière confidentielle et utilisées uniquement aux fins prévues dans le cadre de la Politique de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit, de violence et de harcèlement au travail.

## Accès à l'information

L'accès aux renseignements est limité aux personnes autorisées qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions, notamment :

- la ou le gestionnaire concerné;
- les ressources humaines;
- toute autre personne autorisée, lorsque cela est requis pour l'analyse ou le traitement de la situation.

Ces personnes sont tenues de respecter la confidentialité des informations.

## Référence

Veuillez vous référer à la Politique de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit, de violence et de harcèlement au travail, notamment pour les définitions, les rôles et responsabilités ainsi que le traitement des plaintes.

*Office des personnes handicapées*
Québec