

PRÉVENTION DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

DIRECTIVE SUR LE DÉPÔT DES PLAINTES DE VIOLENCE PAR LES MEMBRES DU PERSONNEL

RÉFÉRENCE : RHR-224-b *Prévention de la violence en milieu de travail*

DATE : Le 30 mai 2018

Dans le présent document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement pour alléger le texte.

1. Objet

La politique RHR-224-b *Prévention de la violence en milieu de travail* souligne l'importance que l'Université Saint-Paul accorde à la création et au maintien d'un milieu de travail dans lequel les membres du personnel sont traités avec respect et dignité, et ce, conformément aux dispositions de la *Loi sur la santé et sécurité au travail* de l'Ontario (« LSST »).

Les mesures de prévention de la violence au travail, l'intervention immédiate lors d'un acte ou d'une plainte de violence au travail et les suivis soutenus sont essentiels à créer et à maintenir un tel milieu de travail. L'Université s'engage à prendre les moyens pour s'assurer d'un traitement dans les meilleurs délais de toute démarche informelle ou formelle dans le cadre de la présente directive.

2. Évaluation des risques

- 2.1 L'Université Saint-Paul réévalue les risques de violence au travail aussi souvent que cela est nécessaire pour que la politique continue de protéger les membres du personnel contre la violence au travail.
- 2.2 L'Université informe le Comité mixte de santé et sécurité au travail (*ADM-112*) des résultats de l'évaluation et de la réévaluation des risques.

3. Procédure pour obtenir une aide immédiate

- 3.1 Tout membre du personnel qui nécessite une aide immédiate peut composer le 911 ou rejoindre le Service de la protection au poste 5555 à partir d'un téléphone de l'Université.

4. Procédure pour signaler un incident ou pour déposer une plainte de violence

- 4.1 Le membre du personnel qui se croit victime de violence, qui croit avoir témoigné d'un acte de violence ou qui croit qu'un acte de violence pourrait se produire doit s'adresser au Service des ressources humaines promptement et divulguer toute information pertinente. Si la menace est sérieuse et immédiate, les membres du personnel recevront des informations et des instructions de l'Université.
- 4.2 Le membre du personnel qui se croit victime de violence devrait documenter les détails de tout incident de violence ou de menace de violence, incluant la date et l'heure de l'incident, la nature de l'incident et le nom des personnes qui pourraient témoigner de l'incident.
- 4.3 À l'aide des renseignements obtenus lors de la rencontre prévue au paragraphe 4.1, le Service des ressources humaines détermine si la situation relève de la présente directive. Chaque situation est évaluée de façon individuelle et le Service des ressources humaines peut, au besoin, référer le dossier à une autre instance de l'Université (ex. : Service de la

protection) ou inviter la personne plaignante à opter pour une autre forme de recours (ex. : policier).

4.4 Lorsque le Service des ressources humaines détermine que la situation relève de la présente directive, il explique au membre du personnel les trois mécanismes de résolution auxquels celui-ci peut recourir afin de régler la situation, à savoir :

- procédure informelle de sensibilisation;
- procédure de médiation;
- procédure de résolution formelle (enquête).

4.5 Le recours à la présente directive ne prive pas le membre du personnel de tout autre recours prévu par les lois, les règlements ou les conventions collectives en vigueur.

4.6 Quel que soit le recours choisi, le membre du personnel peut :

- se faire accompagner d'un autre membre du personnel, de son superviseur ou d'une représentation syndicale pour faciliter la rencontre ou pour en arriver à une résolution;
- demeurer maître de sa plainte et choisir d'arrêter la procédure en tout temps ou de changer de mécanisme de résolution.

4.7 Même dans une situation où aucune plainte formelle ou informelle n'est soumise, l'Université se réserve le droit de déposer une plainte et d'enquêter tout cas possible de violence en milieu de travail.

4.8 Procédure informelle de sensibilisation

- a) La procédure informelle vise à régler la situation de façon informelle, sans qu'il y ait ouverture de dossier.
- b) La procédure informelle est enclenchée par le dépôt d'un mandat verbal par le membre du personnel.
- c) Dans le cadre de la procédure informelle, le Service des ressources humaines, à la demande du membre du personnel, intercède auprès de la personne visée par la plainte afin de l'informer de la situation, de favoriser, le cas échéant, une prise de conscience des conséquences d'une conduite donnée, de concilier les positions, d'éliminer les malentendus et, le cas échéant, d'inciter la personne visée par la plainte à cesser ou à modifier le comportement qui lui est reproché.
- d) Une résolution informelle peut faire l'objet d'une entente écrite. Aucune autre documentation ne découle de la procédure informelle. Toutefois, dans un tel processus, l'Université s'attend à ce que les parties :
 - soient à l'écoute de l'une et l'autre;
 - évitent de manquer de respect envers l'une et l'autre;
 - en arrivent à une entente mutuelle;
 - établissent à nouveau des relations normales.
- e) Si le membre du personnel est insatisfait des résultats du processus informel, il peut choisir la procédure de médiation ou déposer une plainte formelle.

4.9 Procédure de médiation

- a) La procédure de médiation est enclenchée par le dépôt d'un mandat écrit et signé par la personne plaignante. L'information requise dans le cadre de cette procédure est : le nom de la personne visée par la plainte, une description du comportement reproché, la date, le lieu ainsi que le nom des témoins.

- b) Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant le dépôt du mandat, le Service des ressources humaines rencontre la personne visée par la plainte et l'informe des éléments suivants :
 - l'identité de la personne plaignante et le contenu de la plainte;
 - les implications et conséquences du comportement qui lui est reproché;
 - la demande de résolution par le biais du processus de médiation.
- c) Le Service des ressources humaines remet à la personne visée par la plainte une copie de la plainte et une copie de la présente directive.
- d) Le Service des ressources humaines désigne un médiateur dont le choix doit être approuvé par les deux parties. Le médiateur communique avec les parties concernées afin d'obtenir leur participation à la recherche d'une entente. La personne visée par la plainte a cinq jours ouvrables pour accepter la procédure de médiation proposée.
- e) À aucun moment, le refus de la médiation ne peut être utilisé au cours d'une procédure contre la partie qui l'a refusée.
- f) Si les parties acceptent de recourir à la médiation et qu'une entente intervient à la satisfaction des personnes concernées, les termes de l'entente sont consignés dans un document signé par les deux parties et versé au dossier conservé par le Service des ressources humaines.
- g) Le médiateur avise le Service des ressources humaines et s'assure de la mise en œuvre des mesures de soutien ou de correction convenues dans l'entente.
- h) Toutefois, le médiateur peut juger qu'une enquête serait nécessaire ou qu'il serait préférable de ne pas procéder plus avant lorsque :
 - la personne plaignante en fait demande;
 - une des parties concernées refuse de participer au processus de médiation;
 - il y a absence d'une entente entre les personnes concernées advenant la procédure de médiation déjà entamée;
 - l'entente signée par les deux parties à la suite du processus de médiation n'est pas respectée.
- i) Le cas échéant, le médiateur en fait part au Service des ressources humaines.

4.10 Procédure de résolution formelle (enquête)

- a) Tout membre du personnel qui se croit victime de violence peut présenter une plainte formelle par écrit sans avoir à recourir à la procédure informelle ou à la médiation au préalable. Aucune démarche ne peut être entreprise sans une plainte écrite et signée.
- b) Toute personne impliquée dans la procédure formelle, incluant les témoins, peut demander l'appui d'un membre du personnel, de son superviseur, de sa représentation syndicale ou autre.
- c) Cette démarche peut être effectuée auprès du Service des ressources humaines. Si la personne visée par la plainte fait partie du Service des ressources humaines, la plainte est alors déposée auprès du secrétaire général.
- d) Toute plainte formelle est irrecevable si elle est déposée plus de douze (12) mois après le dernier des incidents faisant l'objet de la plainte à moins de circonstances extraordinaires justifiant le retard.
- e) La plainte formelle de violence est déposée par écrit et doit comprendre :
 - une description de l'incident ou des incidents complète et détaillée;
 - la date et l'heure de l'incident ou des incidents, une explication si ces renseignements ne sont pas disponibles;
 - l'identification de la personne ou des personnes visées par la plainte;

- une liste de personnes qui auraient été témoins des faits reprochés;
 - les mesures prises jusqu'à présent pour régler la situation, le cas échéant;
 - la solution ou le remède recherché par la personne plaignante;
 - la signature de la personne plaignante et la date.
- f) Le Service des ressources humaines évalue le bien-fondé de la plainte formelle et détermine le processus à adopter en premier lieu, soit :
- refuser la plainte si elle ne correspond pas à la définition de violence en milieu de travail ou si elle est faite de mauvaise foi et fermer le dossier;
 - transmettre la plainte à la personne visée par la plainte. Lui demander de répondre par écrit à la plainte dans les dix (10) jours ouvrables. À la réception de la réponse à la plainte, la direction en transmet copie à la personne plaignante. En l'absence d'une réponse de la part de la personne visée par la plainte, la direction avise la personne plaignante;
 - entamer le processus d'enquête.

5. Processus de révision

- 5.1 La personne plaignante peut demander la révision de l'évaluation effectuée par le Service des ressources humaines uniquement si ce dernier a jugé que la plainte échappait à la définition de violence.
- 5.2 Si la personne plaignante est en désaccord avec la conclusion selon laquelle la plainte échappe à la définition de violence, elle peut demander au secrétaire général de réviser l'évaluation du Service des ressources humaines. La personne plaignante doit alors présenter sa demande de révision par écrit dans un délai de vingt (20) jours suivant la date de l'évaluation. La décision rendue par le secrétaire général est sans appel et elle est communiquée par écrit à la personne plaignante et à la personne visée par la plainte.
- 5.3 Lorsque le secrétaire général détermine que la situation ne relève pas de la présente directive, la personne plaignante peut exercer tout autre recours prévu par les lois, les règlements ou les conventions collectives en vigueur.

6. Mesures provisoires et cas spéciaux

- 6.1 En attendant le dépôt d'une plainte ou la conclusion d'une enquête, si le Service des ressources humaines ou le secrétaire général, le cas échéant, estime que des mesures doivent être prises pour assurer la sécurité des individus ou répondre aux intérêts de l'Université, il peut imposer des mesures provisoires après consultation avec le Comité exécutif.
- 6.2 Si les circonstances le justifient, les mesures provisoires peuvent consister à séparer la personne plaignante et la personne visée par la plainte ou à faire en sorte que les échanges entre les deux soient interrompus ou réduits au minimum.
- 6.3 Exemple de cas spécial : la personne qui fait l'objet de la plainte est une personne avec qui l'Université fait affaire, par exemple un fournisseur de produits ou de services.
- a) Le Service des ressources humaines doit en être informé immédiatement.
 - b) Le Service des ressources humaines doit informer le fournisseur de produits ou de services qu'une enquête sera menée ainsi que de la procédure qui sera entreprise à cet effet.
 - c) Si l'enquête démontre que la plainte est justifiée, le Comité exécutif doit prendre les mesures qui s'imposent allant jusqu'à retirer le fournisseur de la liste des fournisseurs de l'Université.

7. Enquête

- 7.1 Lorsque nécessaire, le Service des ressources humaines nomme un enquêteur. L'enquêteur peut être une personne interne ou externe à l'Université et exerce cette fonction seulement pendant la durée de l'enquête pour laquelle il a été nommé.
- 7.2 Le mandat de l'enquêteur dans le cadre d'une enquête est :
- de s'assurer qu'un résumé de la plainte a été remis à la personne visée par la plainte;
 - de s'assurer que les parties concernées ont pris connaissance de la politique *RHR-224-b Prévention de la violence en milieu de travail* et de la présente directive et tout particulièrement les procédures de résolution et d'enquête;
 - de rencontrer la personne plaignante et la personne visée par la plainte ainsi que toute personne susceptible de détenir des renseignements pertinents;
 - d'examiner tout document jugé pertinent à la plainte;
 - d'offrir aux parties la possibilité de résoudre la plainte de façon informelle;
 - d'aviser les parties de la disponibilité de services de soutien (Programme d'aide aux employés, police, refuge en cas d'urgence);
 - d'aviser les parties de leur droit de recevoir l'appui d'une autre personne conformément à la présente directive;
 - d'aviser les parties de la confidentialité du processus et que l'Université ne tolère aucune forme de représailles;
 - de conduire avec toute la diligence requise les recherches relatives à la plainte de violence en milieu de travail;
 - de conclure à l'existence ou non d'une situation de violence;
 - de rédiger un rapport.
- 7.3 Les résultats de l'enquête peuvent mener à des mesures disciplinaires conformément aux politiques pertinentes en vigueur.

8. Décision

- 8.1 La détermination et l'application des mesures de correction et de soutien relèvent du Comité exécutif de l'Université.
- 8.2 Le Comité exécutif informera la personne plaignante et la personne visée par la plainte, par écrit, des résultats de l'enquête.
- 8.3 Plainte fondée : Dans l'éventualité où la plainte s'avère fondée, la personne reconnue coupable de violence se voit imposer, selon les circonstances, toute mesure de correction jugée raisonnable en fonction de l'acte commis et du préjudice subi par la personne plaignante.
- Les mesures de correction peuvent être, entre autres :
- pour un membre du personnel : un avertissement, une demande de produire des excuses écrites, la suspension ou le congédiement;
 - pour un tiers : un avertissement, une demande de produire des excuses écrites, un rapport à l'employeur ou la perte d'accès ou de privilèges.
- 8.4 Plainte non fondée : Si une personne dépose, de bonne foi, une plainte formelle dont le bien-fondé n'est pas confirmé par les preuves réunies, cette plainte est rejetée et aucune sanction n'est prise contre la personne visée par la plainte ni contre la personne à l'origine de la plainte.
- 8.5 Plainte entachée de mauvaise foi : Lorsqu'une plainte est jugée abusive, frivole, faite de mauvaise foi ou déposée dans l'intention de nuire, la personne plaignante s'expose alors à

des mesures de correction (administratives ou disciplinaires) telles que décrites à l'article 8.3.

9. Confidentialité

- 9.1 Les intervenants prévus à la présente directive sont tenus à la plus stricte confidentialité. Les renseignements obtenus dans l'exercice de leur mandat ne peuvent être transmis qu'aux personnes et instances appelées à intervenir dans ce dossier.
- 9.2 Peu importe la procédure de résolution retenue pour le traitement d'un dossier, la personne plaignante, la personne visée par la plainte et les témoins rencontrés doivent respecter le caractère confidentiel des informations.
- 9.3 Toute divulgation de renseignements doit être assujettie au principe du besoin de savoir ou au niveau du risque qu'une personne soit susceptible, en vertu du paragraphe 32.0.5 (3) de la *Loi sur la santé et sécurité au travail* de l'Ontario, d'être exposée à un préjudice.
- 9.4 La confidentialité ne signifie pas l'anonymat. Une personne plaignante désirant recourir au processus de médiation ou au processus de résolution formel doit être disposée à s'identifier et la personne visée par la plainte a le droit de connaître les allégations portées contre elle et l'identité de la personne plaignante.

10. La tenue des dossiers

- 10.1 Tous les documents relatifs à une enquête seront maintenus dans un lieu sécuritaire et distinct du dossier personnel du membre de la communauté universitaire, pour une période maximale de sept (7) ans. Le rapport de toute mesure disciplinaire prise conformément à la politique et à la présente directive sera maintenu dans le dossier personnel du membre de la communauté universitaire.
- 10.2 L'Université préservera la confidentialité des renseignements obtenus au sujet d'une plainte de violence au travail. Toutefois, aucune garantie de confidentialité ne peut être donnée par l'Université dans les cas suivants :
- lorsqu'il s'agit d'une conduite criminelle;
 - lorsque la divulgation est nécessaire pour l'enquête, la prise de mesures correctives ou le respect d'une loi.

11. Représailles

Toute mesure de représailles contre un membre de la communauté universitaire se prévalant de la présente directive constitue une violation de la politique et est passible de mesures disciplinaires.

12. Plainte au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

La présente directive n'empêche pas le dépôt d'une plainte auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario dans les délais prescrits par le *Code des droits de la personne* ou ne prive pas une personne de son droit d'exercer tout autre recours judiciaire dont elle peut se prévaloir.

13. Révision et mise en application

Le Comité institutionnel contre le harcèlement et la violence est chargé de la révision annuelle de la présente directive.