

**CADRE DE RÉFÉRENCE
VISANT À CONTRER LE HARCÈLEMENT,
LA VIOLENCE ET LA DISCRIMINATION**

**SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES EN PASTORALE
DIOCÈSE DE QUÉBEC
24 FÉVRIER 2003**

060.01.03

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS

- 1. But du cadre de référence**
 - 2. Objectifs du cadre de référence**
 - 3. Énoncé de principe**
 - 4. Valeurs et fondements de ce principe**
 - 5. Personnes visées par le cadre de référence**
 - 6. Définitions et manifestations de violence, de harcèlement et de discrimination en milieu de travail**
 - 6.1 Définition de violence*
 - 6.2 Définition de harcèlement*
 - 6.3 Définition de discrimination*
 - 7. Manifestations**
 - 8. Conséquences de ces actions**
 - 8.1 Pour la personne*
 - 8.2 Pour l'organisation*
 - 9. Rôles et responsabilités**
 - 9.1 L'Archevêque du diocèse*
 - 9.2 Le Service des ressources humaines du diocèse*
 - 9.3 La ou les personnes désignées par l'Archevêque pour le traitement des plaintes et apporter l'aide requise*
 - 9.4 L'Assemblée de fabrique, la Corporation de l'Archevêque catholique romain, la communauté religieuse*
 - 9.5 Les associations professionnelles et les regroupements*
 - 9.6 Les personnes visées par le cadre de référence*
 - 10. Mécanisme d'aide et de traitement des plaintes**
 - 11. Cheminement d'une plainte**
 - 11.1 Dépôt d'une plainte*
 - 11.2 Analyse préliminaire par le comité*
 - 11.3 Analyse exhaustive de la plainte par le comité et processus de décision*
 - 11.4 Suivi*
- ANNEXE I CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ**
ANNEXE II GRILLE D'ANALYSE D'UNE PLAINTÉ

➤ AVANT-PROPOS

La violence dans son acception la plus large est une réalité bien présente dans notre société. Vingt siècles d'interpellations, d'enseignements et d'expériences n'ont pas suffi à l'éradiquer. De nos jours encore, elle divise les peuples et oppose les individus; elle éclate parfois brutalement et publiquement, elle se fait aussi discrète, insidieuse. Aucun milieu n'est à l'abri et la vigilance s'impose.

La violence est présente en milieu de travail et les employeurs (*la Corporation l'Archevêque catholique romain, la fabrique, la communauté religieuse*) ont, à cet égard, une responsabilité à laquelle ils ne peuvent se soustraire. La première mesure à leur portée demeure la prévention. Ils protégeront leurs employés et se protégeront eux-mêmes contre tout recours en établissant clairement qu'ils n'ont jamais consenti à la violence, ni au harcèlement, ni à la discrimination, qu'ils ont agi avec toute la diligence requise pour la combattre et qu'ils ont pris, si cela ne s'est pas avéré suffisant, toutes les mesures pour régler la situation.

Le cadre de référence proposé aidera les employeurs à se donner un outil à utiliser et à faire connaître localement. L'organisation diocésaine soutiendra cet effort en fournissant un support au traitement des situations de violence, de harcèlement et de discrimination.

Le présent cadre de référence s'inspire de politiques existantes et actuellement en vigueur dans certains milieux.

- 1- Politique visant à contrer le harcèlement, la violence et la discrimination
Direction des ressources humaines
Centre hospitalier universitaire de Québec (1999)
- 2- Politique visant à contrer le harcèlement
Sûreté du Québec (1998)
- 3- Politique du Centre de recherches en sciences naturelles et en génie (CRSNG)

Autre document :

Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien. Marie-France Hirigoyen

1. BUT DU CADRE DE RÉFÉRENCE

L'objectif général de ce document est d'aider l'employeur (*la Corporation l'Archevêque catholique romain, la fabrique, la communauté religieuse*) à assumer la responsabilité qui lui incombe de maintenir en tout temps un climat sain, sécuritaire et épanouissant dans son milieu de travail et dans ses activités pastorales.

2. OBJECTIFS DU CADRE DE RÉFÉRENCE

Ce document constitue pour tout employeur un moyen de reconnaître que la violence, le harcèlement, la discrimination constituent des risques pour l'intégrité de la personne et qu'en résultent des dommages physiques, psychologiques, organisationnels et sociaux. C'est aussi le moyen d'affirmer qu'il s'engage à les combattre dans son milieu.

Ce cadre de référence vise à briser la loi du silence qui entoure souvent ce phénomène et contribue à identifier les diverses formes qu'il emprunte.

Il engage l'employeur à favoriser la prévention par des activités d'information.

Le document constitue aussi une invitation destinée à toutes les personnes qui collaborent à la mission de l'Église à développer une conscience vive de leur responsabilité individuelle et collective en regard de ce phénomène.

Le document précise de quelle façon le support sera assuré aux victimes de violence, de harcèlement ou de discrimination en identifiant les mécanismes d'aide mis à leur disposition par le diocèse de Québec.

Le cadre de référence garantit à toute personne qui dépose une plainte jugée recevable, l'aide, le support et la protection qu'elle requiert et assure qu'elle ne sera victime d'aucun préjudice relié à la dénonciation. Il assure la confidentialité et une approche personnelle empreinte de respect.

Il veut aussi proposer aux responsables de violence, de harcèlement ou de discrimination des moyens de modifier leur comportement de façon immédiate et permanente.

3. ÉNONCÉ DE PRINCIPE

Toutes les personnes qui participent à la réalisation de la mission et du projet pastoral de _____ (*nom de l'organisme*) ont le droit d'être traitées avec respect et portent la responsabilité de traiter les autres de la même manière. Le _____ (*nom de l'instance décisionnelle ex. : conseil d'administration*) fait sien ce cadre de référence et entend appliquer une politique de tolérance zéro à l'égard de la violence, du harcèlement et de la discrimination.

4. VALEURS ET FONDEMENTS DE CE PRINCIPE

Comme chrétiennes et chrétiens et comme membres à part entière de la société civile toutes et tous sont engagés à respecter les valeurs suivantes sur lesquelles repose la mise en œuvre d'une telle exigence :

- respect inconditionnel de l'intégrité physique, psychologique, morale et spirituelle de la personne
- tolérance à la différence considérée comme une richesse et non comme une menace,
- justice, équité,
- solidarité, support mutuel, courtoisie.

La charte des chrétiennes et des chrétiens c'est la Parole de Dieu. Elle est la première référence et le fondement le plus solide; à l'égard du phénomène de violence, de harcèlement ou de discrimination, elle est sans équivoque :

- « Dieu créa l'homme à son image, à l'image de Dieu il le créa, homme et femme il les créa » (*Gn 1,27*)
- « Toi Israël, mon serviteur, Jacob toi que j'ai choisi, descendance d'Abraham mon ami » (*Is 41,8*)
- « Tu aimeras ton prochain comme toi-même » (*Lc 19,18*)
- « Heureux ceux qui font œuvre de paix : ils seront appelés fils de Dieu » (*Mc 5,9*)

- « Je vous donne un commandement nouveau : « Comme je vous ai aimés, aimez-vous les uns les autres » (*Jn 13,34*)
- « Il n’y a plus ni Juif, ni Grec; il n’y a plus d’esclave ni d’homme libre... » (*Gal 3,28*)
- « Que l’amour fraternel vous lie d’une mutuelle affection : rivalisez d’estime réciproque » (*Rm 12,10*)

La société civile, dans la Charte des droits et libertés qu’elle s’est donnée, tient elle aussi un langage très explicite :

- « Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation » (*Art. 4*)
- « Toute personne a droit à la reconnaissance et à l’exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, 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. Il y a discrimination lorsque telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou compromettre ce droit » (*Art. 10*)
- « Nul ne peut harceler une personne en raison des motifs visés dans l’article 10 » (*Art. 10.1*)

5. PERSONNES VISÉES PAR LE CADRE DE RÉFÉRENCE

Les personnes visées par le présent document sont toutes celles qui sont au service de la Corporation quelles que soient leurs fonctions et toutes celles qui collaborent à l’atteinte de ses objectifs, dans leurs relations entre elles et avec les personnes à qui les services pastoraux sont offerts.

6. DÉFINITIONS ET MANIFESTATIONS DE VIOLENCE, DE HARCÈLEMENT ET DE DISCRIMINATION EN MILIEU DE TRAVAIL

6.1 Définition de violence

La violence consiste en un contrôle qui peut se manifester par un abus de pouvoir physique, psychologique, moral ou social. Elle peut aussi consister en un abus de pouvoir qui signifie l’exercice malséant de l’autorité dans le but de nuire au rendement au travail d’une personne, de mettre son moyen de subsistance en danger. Bien que cela soit plus rare, elle peut aussi être le fait de subordonnés à l’égard d’un supérieur hiérarchique.

6.2 Définition de harcèlement

Le harcèlement se définit par une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes, généralement répétés et non désirés d’une personne envers une autre, de façon à porter atteinte à sa dignité et à son intégrité physique et psychologique ou à compromettre un droit entraînant des conditions de travail défavorables.

En général, le harcèlement signifie des actes répétés. Toutefois, un seul acte grave, de nature sexuelle ou raciale, qui engendre un effet nocif peut être considéré comme du harcèlement.

Le harcèlement comprend aussi des actes tels que l'intimidation, la menace, le chantage, toute forme de contrainte abusive.

6.3 Définition de discrimination

La définition de la discrimination englobe toute parole ou geste accompli dans le but d'intimider, d'humilier, de discréditer ou d'isoler un individu par rapport à son groupe d'appartenance.

Cependant toute distinction, préférence ou exclusion basée sur des aptitudes ou des qualités requises pour répondre aux exigences d'un poste ou pour toutes autres activités connexes dont l'évaluation d'un stage ou l'évaluation du rendement seront considérées comme non discriminatoires.

7. MANIFESTATIONS

Violence, harcèlement, discrimination peuvent s'exprimer de diverses façons. Les exemples qui suivent n'ont pas la prétention de cerner toute la réalité, ils ne sont que des illustrations permettant de mieux saisir un phénomène complexe et souvent volontairement occulté.

- actions inopportunes, offensantes ou hostiles,
- caricatures, graffitis, insinuations tendancieuses,
- insultes, intimidation, violence verbale ou psychologique,
- menaces, chantage, expressions méprisantes, paroles grossières,
- exclusion volontaire basée sur un abus de pouvoir,
- gestes physiques déplacés, humiliants ou violents,
- blagues ou remarques irrespectueuses, dénigrement,
- touchers, caresses, regards insistants,
- avances de nature sexuelle, allusions,
- promesse implicite ou explicite de récompense liée à la satisfaction d'une demande d'ordre sexuel,
- menace implicite ou explicite en cas de refus d'accéder à une telle demande,
- expressions non verbales : sifflements, photos, textes, caricatures ou toute forme d'expression à caractère vexatoire,
- contrôle indu des horaires,
- contrôle indu des moyens de communication,
- refus de partager l'information,
- refus de communiquer, de parler,
- exigences disproportionnées en regard du temps disponible, privation de travail ou demande d'exécuter des tâches inutiles,
- dévalorisation du travail en public,
- isolement de la personne.

8. CONSÉQUENCES DE CES ACTIONS

8.1 *Pour la personne*

- pleurs, dépression, épuisement professionnel,
- troubles de mémoire,
- abattement,

- agressivité, irritabilité, agitation,
- perte d'intérêt,
- isolement,
- perte de confiance et d'estime de soi,
- nausées,
- difficultés de sommeil,
- troubles gastriques,
- maux de dos,
- difficultés respiratoires,
- sudation excessive,
- vertiges, tremblements,
- sentiment de honte et de culpabilité.

8.2 *Pour l'organisation*

- absentéisme,
- perte de productivité,
- diminution de la qualité du travail,
- coûts supplémentaires,
- rotation du personnel,
- dégradation du climat interne,
- image de l'organisation dévalorisée.

9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

9.1 L'Archevêque du diocèse

Approuve le cadre de référence et encourage sa mise en œuvre dans l'ensemble du territoire diocésain.

Désigne la ou les personnes pour recevoir et traiter les plaintes et apporter de l'aide dans l'ensemble du diocèse. Le mandat est de deux (2) ans; il est renouvelable.

Prend les dispositions pour que des mesures correctives soient mises en place dans les meilleurs délais, suite au rapport de la ou des personnes désignées pour le traitement des plaintes confirmant l'existence d'une situation de violence, de harcèlement, de discrimination.

9.2 Le Service des ressources humaines en pastorale du diocèse

Coordonne la mise en œuvre du cadre de référence.

Initie les activités de sensibilisation, d'information et de prévention.

Invite les membres du clergé et du diaconat, les agentes et agents de pastorale et l'ensemble des personnels à participer à la réalisation d'activités prévues dans le cadre de l'application du cadre de référence.

Planifie l'application et l'évaluation du cadre de référence avec la ou les personnes désignées pour traiter les plaintes et apporter l'aide nécessaire.

Permet à la ou aux personnes désignées pour le traitement des plaintes de recevoir toute l'information nécessaire afin d'accomplir son ou leur mandat.

9.3 La ou les personnes désignées par l'Archevêque pour le traitement des plaintes et apporter l'aide requise (désignée dans la suite du document comme le Comité de traitement des plaintes)

Participe et collabore avec l'organisation diocésaine aux activités de sensibilisation et de prévention.

Recueille et traite les éléments relatifs à une plainte.

Juge de la recevabilité d'une plainte et du bien fondé de celle-ci.

Fait rapport au modérateur de la curie de toute plainte fondée et des éléments qui ont conduit à une décision.

Informe directement et confidentiellement l'employeur de la plainte retenue.

Assure la confidentialité des informations relatives à une plainte.

Assure le suivi auprès de la personne qui a subi de la violence, du harcèlement ou de la discrimination de sorte qu'elle ne subisse pas de préjudices.

Propose, s'il y a lieu, des améliorations et participe à l'évaluation de la mise en application du cadre de référence.

9.4 L'Assemblée de fabrique, la Corporation de l'Archevêque catholique romain, la communauté religieuse

Facilite et maintient un climat de travail favorisant la dignité, l'estime de soi et l'intégrité de la personne.

Entérine le cadre de référence et s'assure de son application.

Transmet l'information relative au cadre de référence aux membres de son personnel et à toutes les personnes qui collaborent à sa mission.

S'assure que toute nouvelle personne qui collabore à la mission de l'Église soit informée de l'existence du cadre de référence et de son application.

Intervient rapidement à la connaissance de toute forme de violence, de harcèlement ou de discrimination vécue par une personne qui collabore à sa mission.

Collabore avec la ou les personnes désignées pour le traitement des plaintes pour aider à recueillir les informations pertinentes s'il y a lieu.

Assure un suivi auprès de la personne victime de harcèlement, de discrimination ou de violence et auprès de la personne qui en est l'auteur.

Collabore avec le Modérateur de la curie à la mise en place des mesures correctives jugées appropriées

9.5 Les associations professionnelles et les regroupements

Informent leurs membres du contenu du cadre de référence.

Font la promotion du cadre de référence auprès de leurs membres.

Participent, s'il y a lieu, aux activités de sensibilisation.

9.6 les personnes visées par le cadre de référence

Doivent connaître le cadre de référence.

Apportent au besoin leur témoignage tout en respectant la confidentialité en regard d'une situation.

10. MÉCANISME D'AIDE ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La personne qui croit subir du harcèlement ou de la discrimination ou qui juge être victime de violence, selon les motifs évoqués dans la présente politique, signifie à la personne présumée responsable que sa conduite est indésirable et inacceptable.

Dans l'impossibilité de le faire ou devant la persistance de la situation, elle doit aviser son supérieur immédiat ou hiérarchique ou son remplaçant, le cas échéant, afin que des mesures appropriées soient prises. Cette étape vise à permettre la solution efficace et rapide de la situation. Si la personne qui porte plainte ne peut, pour différentes raisons, s'adresser au supérieur ou à son remplaçant, elle peut s'adresser alors directement au Comité de traitement des plaintes.

Ceci constitue une étape préalable à une demande auprès du Comité de traitement des plaintes.

11. CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ

11.1 Dépôt d'une plainte écrite

- Si l'étape préalable échoue, la personne qui se croit lésée peut formuler une plainte écrite au Comité de traitement des plaintes en précisant la nature de sa plainte (*motif de la plainte, description de la situation, faits précis, témoins*) et l'objet de celle-ci (*correctifs demandés, réparations attendues*).

La personne qui porte plainte peut demander assistance à toute personne de son choix pour l'accompagner dans ses démarches, l'aider à rédiger sa plainte et à la soumettre au Comité de traitements des plaintes.

- Une plainte écrite peut être retirée en tout temps. Le retrait de la plainte doit se faire par écrit, daté et signé par le plaignant après vérification par le Comité de traitement des plaintes que le retrait de la plainte ne résulte pas de pressions exercées sur le plaignant.

11.2 Analyse préliminaire par le Comité de traitement des plaintes

- Sur réception de la plainte écrite, le comité analyse l'objet de la plainte et la nature de la demande et fait, au besoin, des liens avec les autres instances administratives internes ou externes, en prenant toutes les mesures nécessaires pour respecter la confidentialité envers les personnes impliquées.

Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi que l'identité des personnes impliquées sont confidentiels. Toutefois, la personne qui porte plainte peut autoriser la divulgation de ces renseignements dans les cas où celle-ci est essentielle au traitement de la plainte ou à l'imposition d'une mesure administrative ou disciplinaire.

- Si d'autres démarches sont en cours pour le même objet de plainte, celle-ci est traitée par les instances concernées (*relations avec les employés, direction concernée, Commission de la santé et sécurité au travail, Commission des droits de la personne, tribunaux, etc.*). Le dossier est alors fermé temporairement au comité et la personne plaignante en est avisée.

La procédure interne de traitement des plaintes ne prive en aucune façon une personne de son droit d'utiliser la procédure de griefs si cela lui est accessible, de porter plainte auprès de la Commission des droits de la personne ou de s'adresser directement aux policiers ou aux tribunaux. Cependant, la personne qui utilise de tels recours ne peut se prévaloir simultanément des mécanismes internes de traitement des plaintes.

- Si l'objet de la plainte ou la nature de la demande n'est pas du ressort du comité, la plainte est référée aux instances concernées et le dossier est fermé au comité et la personne plaignante en est avisée.
- S'il n'y a pas d'autres démarches en cours pour le même objet de plainte et que celle-ci relève du mandat du comité, le dossier est traité par le Comité de traitement des plaintes.

11.3 Analyse exhaustive de la plainte par le Comité de traitement des plaintes et processus de décision

- Un membre du comité rencontre la ou les personnes visées par la plainte, de même que toute autre personne qu'il juge approprié de contacter pour lui permettre de bien comprendre la situation et de recueillir les informations nécessaires.
- Le comité analyse les témoignages recueillis et toutes les informations pertinentes et rend une décision par consensus. Si le comité n'arrivait pas à faire consensus, la décision reviendrait alors au modérateur de la curie.
- Si la plainte n'est pas fondée, la personne plaignante est avisée par écrit des motifs pour lesquels sa plainte n'est pas recevable, n'est pas retenue ou est rejetée. Les autres personnes concernées par la plainte sont également avisées, s'il y a lieu, de la décision du comité. Le dossier est alors fermé au Comité de traitement des plaintes.

- Si la plainte est fondée, le comité fait rapport de cette situation au modérateur de la curie qui doit s'assurer que les mesures appropriées sont prises.
- Le Comité de traitement des plaintes avise les personnes concernées de sa décision.

11.4 Suivi

- Le comité fait un suivi, dans un délai raisonnable, auprès de la personne qui a porté plainte pour s'assurer que la situation est corrigée et que cette personne ne subit pas de préjudices en raison de la démarche qu'elle a effectuée.
- Le comité fait, au besoin, le lien avec les instances administratives concernées dans le règlement de la situation. Le dossier est alors fermé au Comité de traitement des plaintes.

ANNEXE II

GRILLE D'ANALYSE D'UNE PLAINTE

- La nature même des faits, paroles, gestes reprochés.
- La documentation des faits (*autre que des impressions ou des perceptions*), leur validité.
- La présence de témoins qui peuvent corroborer les faits.
- La confrontation des témoignages et la cohérence qui s'en dégage.
- La crédibilité des témoignages.
- Les impacts réels pour le plaignant ou la plaignante, au plan personnel et professionnel.
- Les impacts au niveau organisationnel.
- L'appréciation des faits en fonction de ce qui est socialement acceptable ou non.
- La cohérence de la décision avec les décisions antérieures du comité.

SOMMAIRE : porter un jugement raisonnable à la lumière des faits connus et avec la meilleure impartialité possible, en tenant compte à la fois des aspects individuels et organisationnels.