



## **Politique pour contrer l'agressivité ou la violence en milieu de travail**

### **Préambule**

- ❖ La mission du Centre de la Petite Enfance L'univers de Mamuse et Méduque inc., tout comme les services de garde au Québec, a une triple Mission :
  1. Voir au bien-être, à la santé et à la sécurité des enfants qui lui sont confiés;
  2. Offrir un milieu de vie propre à stimuler leur développement sur tous les plans, de leurs naissances à leur entrée à l'école;
  3. Prévenir l'apparition ultérieure de difficultés d'apprentissage ou d'insertion sociale.

### **1. OBJECTIF**

- ❖ Prévenir l'agressivité ou la violence dans les rapports entre les personnes qui oeuvrent dans ou pour le Centre de la Petite Enfance L'univers de Mamuse et Méduque inc. ainsi qu'avec les utilisateurs du service ou avec des partenaires ou avec toutes autres personnes liées au centre;
- ❖ Prendre des moyens raisonnables pour prévenir l'agressivité ou la violence en milieu de travail;
- ❖ Prendre des moyens raisonnables pour faire cesser l'agressivité ou la violence en milieu de travail lorsqu'une telle situation est portée à la connaissance du CPE;

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset

- ❖ Fournir le soutien nécessaire à toute personne ou à tout groupe de personnes qui se croit victime d'agressivité ou de violence en milieu de travail en établissant un mécanisme de traitement de plainte et, le cas échéant, en adoptant des mesures de redressements;
- ❖ Intervenir équitablement et rapidement auprès de toute personne ou de tout groupe de personnes présumé avoir commis des actes d'agressivité ou de violence et favoriser, dans les plus brefs délais, un processus d'enquête en vue de faire toute la lumière sur la situation.

## **2. Principes**

Le CPE adopte comme principe à cette politique ; « Un travail sain dans un milieu sain au sens de la civilité »

- a) Toute plainte d'agressivité ou de violence sera traitée avec soin, intégrité, équité et confidentialité. Si c'est le désir de la victime, une enquête sera ouverte de façon formelle afin de remédier, le cas échéant, à la situation et d'offrir à la victime un milieu de travail sain et exempt d'agressivité ou de violence.
- b) Tout renseignement recueilli incluant l'identité des personnes impliquées est traité confidentiellement par toutes les parties concernées, à moins que des renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires.
- c) La présente politique laisse toute l'autonomie décisionnelle à la victime quant à la poursuite de sa plainte. D'ailleurs, l'application de la présente politique ne prive d'aucune façon la victime des recours dont elle dispose.

La présente politique ne restreint d'aucune façon le droit de gérance de l'employeur et son exercice normal qui peuvent notamment survenir lors de l'évaluation du rendement, de la gestion des conflits et des relations de travail, de l'organisation du travail, de l'application de mesures disciplinaires ou administratives, etc.

## **3. Portée**

L'agressivité ou la violence ne fait pas partie du travail. Le Centre de la Petite Enfance L'univers de Mamuse et Méduque inc., reconnaît le droit à toute personne d'être respectée dans leur dignité personnelle et leur intégrité physique et psychologique.

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

**Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset**

Le CPE considère inacceptable tout acte d'agressivité ou de violence commis à l'endroit d'une personne oeuvrant dans ou pour le CPE.

Chaque personne oeuvrant dans ou pour le CPE est responsable d'adopter une conduite exempte d'agressivité ou de violence.

La présente politique s'applique à chaque personne oeuvrant dans ou pour le CPE incluant les membres du conseil d'administration, les gestionnaires ainsi que tout autre employés du CPE et qu'ils soient à temps complet ou à temps partiel, occasionnels ou réguliers, syndiqués ou non syndiqués. De plus, cette politique informe les tiers en relation avec les employés et les gestionnaires du CPE (parents, fournisseurs, stagiaires, etc.) du rôle qu'entend jouer le CPE en semblable matière.

On entend **par tiers** toute personne en relation avec une autre personne oeuvrant dans ou pour le CPE.

La présente politique s'applique à toute situation comportant de l'agressivité ou de la violence en milieu de travail, survenue dans le cadre des activités de travail à chaque personne oeuvrant dans ou pour le CPE.

#### **4. Définition**

##### **❖ Agressivité ou violence au travail :**

L'agressivité ou la violence en milieu de travail se rapporte à tout agissement, comportement, menace ou geste d'une personne à l'égard d'un employé à son lieu de travail et qui pourrait vraisemblablement lui causer un dommage, un préjudice ou une maladie.

Une personne se rapporte à toute personne qui travaille dans le lieu de travail ou pouvant y accéder (Exemple : les clients, les partenaires, employés ou tous autres utilisateurs).

##### **❖ Civilité :**

Le terme civilité désigne l'ensemble des règles et des comportements de la vie en communauté tels que la politesse, la courtoisie, le savoir-être. La civilité est l'affichage du caractère pacifique d'une personne dans ses relations à autrui, notamment dans la façon d'entrer en contact, et du respect que l'on a pour son interlocuteur.

Quelques synonymes de civilité: savoir-vivre, politesse, affabilité, amabilité, bonnes manières, etc..

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset

## **5. Moyens**

Pour contrer l'agressivité ou la violence, il faut :

- ❖ En reconnaître l'existence tout en la condamnant;
- ❖ S'engager collectivement à la prévenir;
- ❖ Soutenir les personnes qui en sont victimes;

Devoirs et obligations pour toutes personnes oeuvrant dans ou pour le CPE :

- ❖ Respecter en tout temps la politique;
- ❖ Rapporter sans délai à la personne responsable tout acte d'agressivité ou de violence au CPE qu'elles ont vu, entendu ou appris;
- ❖ Collaborer pleinement à toute enquête sur des allégations d'agressivité ou de violence au CPE lorsqu'elles sont requises de le faire.

La direction diffuse, présente et explique à tous ses employés la politique et fait signer la feuille de l'accusé de réception.

La direction appliquera les mesures disciplinaires tel que prévues à la convention collective à l'encontre de tout employé qui contreviendrait à la politique.

## **6. Engagement du CPE pour contrer l'agressivité ou la violence en milieu de travail**

Considérant que les différentes lois traitent des droits et des obligations liés au harcèlement psychologique en milieu de travail, soit notamment :

- La Loi sur les normes du travail;
- La Charte des droits et libertés de la personne;
- Le Code civil du Québec;
- La Loi sur la santé et la sécurité du travail;
- La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles;

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

**Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset**

Le Centre de la Petite Enfance L'univers de Mamuse et Méduque par la résolution no : 02-02-06-2014 a adoptée le 2 juin 2014 à Trois-Rivières, « s'engage envers l'ensemble de ses employés incluant l'ensemble du personnel de direction ainsi que les membres du conseil d'administration à ne tolérer aucune forme d'agressivité ou de violence en milieu de travail et à prendre des moyens raisonnables pour prévenir l'agressivité ou la violence en milieu de travail et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, à la faire cesser. »

### **Rôle et responsabilité des intervenants**

La direction générale est responsable de l'application et de l'évaluation de la politique. En cas d'absence de la direction générale ou selon le cas, le personnel de direction adjoint est responsable de l'application et de l'évaluation de la politique.

### **Intervention :**

La direction générale est la personne identifiée pour recevoir les plaintes informelles et les plaintes formelles de chaque personne oeuvrant dans ou pour le CPE. Toutefois, dans un cas où la direction générale est présumée responsable d'agressivité ou de violence ou en est victime, un membre du conseil d'administration du CPE ou un consultant externe est nommé par le conseil d'administration pour recevoir et traiter les plaintes de chaque personne oeuvrant dans ou pour le CPE.

Dans le cas où un membre de la direction adjointe est présumé responsable d'agressivité ou de violence ou en est victime, la direction générale est responsable de l'enquête et a l'autorité pour prendre une décision relative aux mesures à appliquer.

Toutefois, si un membre du conseil d'administration est présumé responsable d'agressivité ou de violence, envers un membre de la direction ou tout autre membre oeuvrant dans ou pour le CPE, la direction générale devra utiliser les services d'un consultant externe pour faire enquête et formuler des recommandations au conseil d'administration du CPE.

### **REPRÉSAILLES ET PLAINTÉ MALVEILLANTE OU DE MAUVAISE FOI**

### **Sanctions :**

la direction générale prend les moyens nécessaires afin de s'assurer qu'aucune personne ne subisse de représailles tels du harcèlement, des menaces, de l'intimidation ou de la discrimination pour avoir de bonne foi divulgué des informations ou encore, pour avoir collaboré en tant que témoin à une enquête.

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset

Incluant les personnes cadres ou administratives, celles-ci ou toutes personnes qui violent la présente politique ou qui portent plainte de mauvaise foi ou dans le but de nuire à autrui, sont passibles de sanctions selon la gravité de l'incident. La direction générale imposera les mesures disciplinaires tel que prévues à la convention collective ou toutes autres mesures.

### **Mécanisme de traitement de plaintes**

Chaque personne oeuvrant dans ou pour le CPE qui croit être victime d'agressivité ou de violence en milieu de travail bénéficie de deux mécanismes de plainte soit le mécanisme de plainte informelle et le mécanisme de plainte formelle. De plus, la personne n'est pas tenue d'utiliser le mécanisme de plainte informelle avant d'utiliser le mécanisme de plainte formelle. Le choix d'un mécanisme n'empêche pas le recours à l'autre mécanisme.

#### **Mécanisme de plainte informelle :**

Le but de la plainte informelle est d'éliminer l'agressivité ou la violence dès le départ sans s'engager dans des procédures plus complexes.

Cette démarche confidentielle permet à chaque personne oeuvrant dans ou pour le CPE, qui se croit être victime d'agressivité ou de violence, de porter plainte auprès de la direction générale ou d'une autre personne en autorité dans le cas où un membre du personnel de la direction est présumé responsable de harcèlement.

Cette personne ressource écoute la victime, discute avec elle de la recevabilité de la plainte et l'informe des droits et des recours possibles.

Cette personne ressource, informée de la situation, peut proposer des solutions à la présumée victime dont notamment une médiation. À défaut de médiation entre les parties, à la satisfaction de la présumée victime ou si cette dernière ne croit pas être en mesure de régler seule la situation dénoncée, elle doit alors décider si elle souhaite que son employeur intervienne pour éliminer la source d'agressivité ou de violence dans le CPE. La présumée victime devra alors déposer une plainte formelle à cet égard.

#### **Mécanisme de plainte formelle :**

##### **1) Le dépôt de la plainte :**

Chaque personne oeuvrant dans ou pour le CPE peut déposer une plainte écrite à l'employeur dans les meilleurs délais possibles.

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

**Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset**

Chaque personne oeuvrant dans ou pour le CPE doit alors indiquer dans sa plainte : le moment de la survenance des faits, le nom de ou des présumés(es) personnes agressives, les circonstances d'agressivité ou de la violence et s'il y a lieu, le nom des témoins. Si l'employeur consigne la plainte de la victime, dans la mesure du possible, chaque personne oeuvrant dans ou pour le CPE signe le résumé des informations recueillies par le représentant de l'employeur concernant la plainte.

## 2) La médiation :

Le responsable de la présente politique offre à chaque partie la possibilité de résoudre la situation par la médiation. Si l'une ou l'autre des parties refuse cette proposition, l'enquête débutera.

En tout temps, les parties peuvent faire appel à la médiation en remettant une demande écrite et signée à cet effet au responsable de cette politique.

Le médiateur a pour rôle d'amener les parties à s'entendre sur une solution. L'entente finale est écrite et signée par les deux parties. De plus, elle mentionne les détails sur les moyens de résolution convenus. Dans cette entente, la direction générale peut assurer un rôle de suivi ou il délègue à la direction adjointe, si nécessaire. C'est la direction générale qui approuve l'entente finale. Cette entente demeure confidentielle sauf s'il en est décidé autrement par les parties.

## 3) L'enquête :

L'enquête est un processus confidentiel et respectueux des personnes concernées par la plainte. L'enquête débute le plus rapidement possible afin de tenter d'éviter de porter préjudice aux parties impliquées.

Si l'enquêteur le juge approprié, notamment lorsque la gravité des circonstances le justifie, il peut recommander à l'autorité compétente que certaines mesures soient prises pendant l'enquête (mesures intérimaires) afin de poursuivre l'enquête. Par exemple, la mesure pourrait être la suspension administrative de la personne qui présente un état d'agressivité.

L'enquêteur doit :

- Aviser les deux parties de leurs droits et de leurs responsabilités ;
- Rencontrer chacune des parties et les témoins séparément. D'abord, il doit rencontrer la personne plaignante puis la personne qui présente un état d'agressivité. En tout temps, les parties peuvent être accompagnés d'une personne de leur choix ;

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset

- Recueillir les déclarations écrites et signées de chacune des parties ainsi que des témoins, s'il y a lieu.

#### Rapport d'enquête :

L'enquêteur doit :

- Produire un rapport d'enquête écrit faisant état de l'analyse des preuves et de la conclusion de l'enquête ;
- Ce rapport est remis au responsable de la politique désigné dans les 30 jours de la nomination de l'enquêteur à moins de circonstances exceptionnelles ;
- Ce rapport doit énoncer la version des faits des parties, les preuves recueillies, les témoignages reçus, l'analyse de l'enquêteur, ses conclusions et ses recommandations, s'il y a lieu ;
- Demander par écrit au responsable de la politique tout délai supplémentaire nécessaire pour compléter son rapport.

#### **MESURES DE REDRESSEMENT ET CORRECTRICES**

La personne responsable de l'application de la politique décide de la ou des mesure(s) de redressement ou correctrice(s) appropriée(s) à appliquer aux personnes impliquées, selon le cas, et, ces personnes sont avisées par écrit.

#### **PLAINTÉ AUX AUTORITÉS POLICIÈRES**

La politique n'a pas pour effet de soustraire une personne, en tant que citoyen, aux autorités compétentes lors de cas d'agressivité ou de violence envers une ou des personnes oeuvrant dans ou pour le CPE.

#### **DIFFUSION DE LA POLITIQUE**

Après son adoption par le conseil d'administration, la politique est remise à chaque personne oeuvrant dans ou pour le CPE.

Toute nouvelle personne oeuvrant dans ou pour le CPE reçoit ensuite, lors de son arrivée, un exemplaire de la politique en vigueur.

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset

**FORMULAIRE DE PLAINTE  
CONTRE L'AGRESSIVITÉ OU LA VIOLENCE  
EN MILIEU DE TRAVAIL**

Nom de la victime : \_\_\_\_\_

Poste occupé : \_\_\_\_\_

Adresse de la maison : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Téléphone à la maison : ( ) \_\_\_\_\_

Je crois être victime par une situation d'agressivité ou de violence en milieu de travail. En conséquence, je demande au Centre de la Petite Enfance L'univers de Mamuse et Méduque en date du \_\_\_\_\_ d'appliquer le mécanisme de plainte prévu à sa politique pour contrer l'agressivité ou la violence en milieu de travail.

**Description de la plainte**

Moment(s) de survenance des faits : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nom de la ou des présumés(es) personnes qui présentent un état d'agressivité: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Circonstance de l'agressivité ou de la violence :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nom du ou des témoin (s) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature de la victime

\_\_\_\_\_  
Date

Plainte reçue par (nom) \_\_\_\_\_ en date du \_\_\_\_\_

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

**Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset**

## AIDE-MÉMOIRE SUR LES MÉCANISMES DE PLAINTE

Nom de la victime : \_\_\_\_\_

### Plainte informelle

Date et heure : \_\_\_\_\_

Faits recueillis : OUI NON

Évaluation de la recevabilité : \_\_\_\_\_

Énoncé des droits et des recours : OUI NON

Solution(s) retenue(s) : \_\_\_\_\_

Offre de médiation \_\_\_\_\_ acceptée \_\_\_\_\_ refusée \_\_\_\_\_ Date et heure : \_\_\_\_\_

Conclusion de la rencontre : \_\_\_\_\_

### Plainte formelle

Date et heure : \_\_\_\_\_

Nom de la ou des présumés(es) personnes qui présentent un état d'agressivité: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Plainte : écrite \_\_\_\_\_ verbale \_\_\_\_\_ signée \_\_\_\_\_

Offre de médiation : \_\_\_\_\_ acceptée \_\_\_\_\_ refusée \_\_\_\_\_ Date et heure : \_\_\_\_\_

Enquête :

- Nom de l'enquêteur : \_\_\_\_\_
- Date du début de l'enquête : \_\_\_\_\_
- Date du dépôt du rapport : \_\_\_\_\_
- Date de la ou des décision(s) : \_\_\_\_\_
- Mesures intérimaires (s'il y a lieu): \_\_\_\_\_

A) Recevabilité de la plainte :

- Suivi écrit à la victime (date) : \_\_\_\_\_
- Suivi écrit au(x) présumées personnes qui présentent un état d'agressivité (date) : \_\_\_\_\_

Mesure (s) mise(s) en place et adoptée(s) :

- Suivi écrit à la victime (date) : \_\_\_\_\_
- Suivi écrit au(x) présumées personnes qui présentent un état d'agressivité (date) : \_\_\_\_\_

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset

## Références

- Contrer la violence en milieu de travail au CPE, Michel Oigny MSS, Travailleur social ([www.moligny.com](http://www.moligny.com));
- Intervention préventive, Michel Oigny MSS, Travailleur social ([www.moligny.com](http://www.moligny.com));
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.  
(Mesures préventives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle externe);
- Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.  
(Carrefour des pratiques sur les agressions sexuelles et la violence conjugale);
- Politique pour contrer le harcèlement en milieu de travail (Centre de la Petite Enfance L'univers de Mamuse et Méduque inc.)
- Politique de tolérance zéro à l'égard de la violence envers un ou des enfants au Centre de la Petite Enfance L'univers de Mamuse et Méduque inc.
- Sur le Web : Ressources humaines et développement des compétences Canada (Prévention de la violence en milieu de travail);
- Comité composé d'employés du CPE.
- Révision et correction de la politique par Madame Marie-Andrée Lambert, consultante en relation de travail et en ressources humaines (CQSGEE).

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

**Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset**

## ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Je, \_\_\_\_\_, du Centre de la Petite Enfance L'univers de Mamuse et Méduque inc., reconnais avoir eu accès à (ou avoir reçu un exemplaire de) la politique pour contrer l'agressivité ou la violence en milieu de travail du Centre de la Petite Enfance L'univers de Mamuse et Méduque inc..

---

Signature de la personne

Date (jour/mois/année)

Veillez s'il vous plaît compléter ce formulaire et le retourner à l'attention de la direction au plus tard dans les cinq (5) jours suivant la date où vous aurez eu accès à la politique pour contrer l'agressivité ou la violence en milieu de travail.

Après consultation du comité du personnel et de l'équipe de travail, adopté le 2 juin 2014 par le conseil d'administration.

**Comité du personnel : Caroline Bélanger, Nancy Gauthier, Karine Tessier et Yvon Fiset**