



**POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES**

**MANUEL DE LA CORPORATION**

PREMIÈRE ÉBAUCHE juillet 2014

Deuxième ébauche octobre 2014

Première adoption par le conseil d'administration le 27 avril 2015

---

---

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉSENTATION.....</b>	<b>3</b>
<b>1 Accueil des personnes embauchées au MMAQ .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Conditions générales de travail.....</b>	<b>5</b>
2.1 Le salaire et la progression dans la carrière.....	5
2.2 Politique salariale .....	5
2.3 Le nombre d'heures de travail et le surtemps .....	6
2.4 L'horaire de travail.....	7
2.4 Les congés statutaires, les congés spéciaux, les vacances et le départ du MMAQ.....	7
2.5 Les absences et les présences et retards .....	10
2.6 La feuille de temps de travail .....	11
2.7 Code d'éthique et de déontologie.....	11
<b>3 Politique de frais de déplacement et séjour et autres frais de représentation du MMAQ.....</b>	<b>12</b>
3.1 Principes généraux.....	12
3.2 Transport.....	12
3.3 Hébergement et téléphone .....	12
3.4 Repas .....	12
3.5 Avance de voyage .....	13
<b>4 Politique pour un milieu de travail exempt de harcèlement moral ou psychologique .....</b>	<b>14</b>
4.1 Introduction .....	14
4.2 Déclaration d'engagement .....	14
4.3 Définitions .....	14
4.4 Champ d'application.....	16
4.5 Responsabilités .....	16
4.6 Processus interne de règlement des plaintes .....	17
4.7 Diffusion de la politique .....	18
4.8 Conservation du dossier et confidentialité.....	19
<b>5 Signature du présent manuel .....</b>	<b>20</b>

---

---

## PRÉSENTATION

Fondé en 1977, le Musée des maîtres et artisans du Québec (MMAQ) a pour mission la mise en valeurs de l'ingéniosité des maîtres et artisans du Québec d'hier et d'aujourd'hui.

Les administrateurs du MMAQ sont animés par la conviction que les ressources humaines représentent la principale force de l'organisation et ils considèrent la gestion de ces dernières comme étant un des axes prioritaires du développement de la corporation. En conséquence, ils ont pris la décision de doter le MMAQ, entre autres outils de gestion des ressources humaines, d'un manuel de la corporation, lequel présente les conditions de travail de toute personne à l'emploi du MMAQ, qu'elle soit employée permanente à temps plein ou à temps partiel<sup>1</sup> ou encore employée à contrat. Le manuel de la corporation a été préparé en vue de renseigner les membres du personnel sur leurs droits et sur leurs obligations. Il témoigne de la philosophie de gestion de la corporation, laquelle se manifeste dans les valeurs organisationnelles et les principes en vigueur au MMAQ. Les valeurs et les principes en cause s'articulent comme suit.

- Reconnaissance et mise à contribution des compétences propres à chaque personne.
- Respect des personnes, des engagements, des calendriers de travail.
- Reconnaissance et respect de l'autonomie d'action et des compétences des membres du MMAQ.
- Souci de la qualité dans les rapports entre les personnes, dans la production des travaux, et dans l'exercice de la concertation.
- Intégrité et transparence dans la communication à l'interne comme vis-à-vis de l'ensemble des partenaires du MMAQ.
- Engagement, participation et imputabilité des administrateurs, de la direction et des membres du personnel.
- Collaboration et entraide entre toutes les personnes, administrateurs, directeur et membres du personnel qui composent la collectivité de la corporation.
- Souci de l'amélioration continue dans les pratiques.

Ainsi, le manuel de la corporation qui constitue en quelque sorte le contrat d'emploi au MMAQ, regroupe les cinq chapitres suivants :

- 1- Accueil des personnes embauchées au MMAQ
- 2- Conditions générales de travail
- 3- Politique des frais de déplacement
- 4- Politique pour un milieu de travail exempt de harcèlement moral ou psychologique
- 5- Signature du présent manuel et de l'engagement de discrétion

---

1. Notons que l'expression *personne employée permanente à temps plein ou à temps partiel* s'applique à toute personne salariée au MMAQ. Par ailleurs, étant donné la précarité chronique des sources de financements du MMAQ, cette expression ne peut s'appliquer en aucun cas à la notion de permanence dans l'emploi. De plus, les contrats d'emploi qui lient le MMAQ aux membres de son personnel doivent être renouvelés, une fois l'an.

---

---

## **1 Accueil des personnes embauchées au MMAQ**

Le MMAQ ne ménage aucun effort pour que toute personne à son emploi, employée permanente à temps plein ou à temps partiel ou encore employée à contrat, soit traitée avec humanité, justice et objectivité et que chacune se sente chez elle, respectée et appréciée à sa juste valeur. Aussi, avant que chacune des personnes embauchées au MMAQ ne débute son travail, elle est invitée à participer à une séance d'accueil en compagnie du directeur de la corporation, en vue de connaître ses droits et ses obligations à titre d'employée du MMAQ et d'échanger sur toute question utile à son intégration à l'équipe de travail. C'est le moment privilégié de faire connaissance avec les autres membres de l'équipe et d'approprier les manières de faire au MMAQ, notamment sur le plan de la gestion des ressources humaines.

L'accueil constitue également le moment où la personne est appelée à lire le présent manuel et à signer la déclaration de lecture du manuel et de compréhension de son contenu. Au terme de la séance d'accueil, le manuel, dûment signé, est déposé à la direction générale, dans le dossier de la personne.

---

## **2 Conditions générales de travail**

Le MMAQ reconnaît à toute personne à son emploi, l'exercice de sa profession en toute équité et dans le respect des droits et des libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur le sexe, l'état civil, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, l'orientation sexuelle et la condition sociale.

Au MMAQ, aucune discrimination de quelque nature que ce soit n'est faite qui puisse nuire à l'avancement et à la promotion des personnes à son emploi.

Ainsi, les conditions de travail de toute personne à l'emploi du MMAQ sont appuyées sur ces notions d'équité et d'égalité de même que sur les valeurs organisationnelles et les principes en vigueur au MMAQ, lesquels sont énumérés dans la présentation de la présente politique.

### **2.1 Le salaire**

Le salaire de toute personne employée permanente à temps plein ou à temps partiel au MMAQ est déterminé à partir des trois éléments suivants : la formation, l'expérience et la tâche. Le salaire des personnes à l'emploi du MMAQ est une donnée confidentielle. Ledit salaire, diminué des retenues légales et contributives, est versé à toutes les deux semaines.

À moins de cas spécifiquement prévus au moment de l'embauche ou reliés à un changement de poste ou une redéfinition des responsabilités, les augmentations de salaires sont décidées par la direction en fonction de l'augmentation du coût de la vie, du rendement de l'employé(e), de l'importance de ses responsabilités et de l'évolution des revenus du musée. Les augmentations de salaires sont effectives à partir du 1<sup>er</sup> janvier et sont valables pour un an.

Dans le cas des personnes employées à contrat au MMAQ, la rémunération est versée sous forme d'honoraires et sont payables sur présentation de facture.

### **2.2 Politique salariale**

#### **2.2.1 Les principes de gestion de la politique salariale**

En adéquation avec les valeurs organisationnelles du MMAQ, la corporation adopte une politique salariale qui s'appuie sur des choix de gestion suivants :

- l'équité
- la reconnaissance de la performance du travail des employés
- le travail d'équipe

---

### 2.2.1.1 L'équité

L'équité interne signifie que le salaire établi pour un poste est cohérent par rapport aux responsabilités qu'il comporte et aux années d'expérience reconnues.

### 2.2.1.2 La reconnaissance de la performance du travail des employés

La reconnaissance de la performance au travail des employés suite au processus d'évaluation annuel peut prendre diverses formes. Tout d'abord, les conditions le permettant, par l'octroi d'une augmentation de salaire, de jours de congé supplémentaires, d'un congé d'anniversaire. Aussi de manière plus symbolique, par toute occasion officielle et publique de mettre en lumière les performances individuelles ou de groupe qui contribuent aux succès du musée.

### 2.2.1.3 Le travail d'équipe

L'entraide entre les membres du personnel répond aux valeurs organisationnelles du MMAQ. Les liens d'interdépendance entre les postes sont exprimés dans l'organigramme de la corporation et, sur le plan opérationnel, sont consolidés de façon continue à travers, notamment, la réunion d'équipe mensuelle.

## 2.3 Période de probation

La période de probation a une durée de 12 semaines. Lorsque l'évaluation est positive, l'employé est alors inscrit au plan d'assurance collective.

## 2.4 Assurance collective

Les employés permanents faisant 25 heures/semaine et plus participent au régime d'assurance collective. L'adhésion au régime est obligatoire à moins que l'employé prouve qu'il est déjà sous couverture d'un autre programme.

## 2.5 Le nombre d'heures de travail et le temps supplémentaire

La semaine normale de travail pour un employé donné est déterminée par la direction au moment de l'emploi.<sup>2</sup> À moins d'une entente établie entre la direction et les personnes employées permanentes à temps plein, les heures de travail sont réparties sur cinq jours consécutifs, du lundi au vendredi, sauf pour le personnel affecté à l'accueil et aux ateliers familles. Pour les employées permanentes à temps partiel, le nombre d'heures de travail à effectuer au cours d'une semaine et la répartition de ces heures

---

2. Selon les normes du travail en vigueur au Québec, une semaine normale de travail est de 40 heures, et ce, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2000.

---

---

de travail sont déterminés, à la suite d'une entente établie à ce sujet entre la personne visée et la direction.

De plus, toute heure de travail effectuée par les personnes employées permanentes à temps plein ou à temps partiel qui excède le nombre d'heures de travail prévu au contrat d'embauche est calculée en temps simple et est convertie en périodes de congé.

## **2.6 L'horaire de travail**

Au MMAQ, l'horaire de travail de toute personne employée permanente à temps plein ou à temps partiel est déterminé en fonction des tâches qui lui sont attribués. Chaque employé, au meilleur de ses connaissances et en accord avec ses tâches et les besoins du MMAQ, est libre de définir son horaire de travail.

## **2.7 Les congés statutaires, les congés spéciaux, les vacances et le départ du MMAQ**

### **2.7.1 Les congés statutaires**

Les treize jours fériés suivants sont des congés statutaires rémunérés s'ils correspondent à un jour de semaine normalement ouvrable<sup>3</sup> :

- la veille, le Jour de l'An et le lendemain;
- le Vendredi Saint ou le lundi de Pâques;
- la fête des Patriotes;
- la fête nationale du Québec;
- la fête nationale du Canada;
- la fête du Travail;
- l'Action de Grâce;
- la veille, Noël et le lendemain;

Si ces jours de fête correspondent à un samedi ou à un dimanche, la direction déterminera à quel moment le congé sera reporté et en avisera le personnel à l'avance. Pour toute personne employée permanente à temps partiel, le nombre d'heures payés pour un jour férié correspond au nombre d'heures hebdomadaires généralement travaillés divisé par cinq (5). Pour toute personne employée non permanente, le nombre d'heures payées pour un congé férié correspond à 1/20 des heures des quatre dernières semaines.

---

3. Selon les normes du travail en vigueur au Québec, le lendemain du Jour de l'An et le lendemain de Noël ne sont pas des congés obligatoires. De même, un seul congé est obligatoire à l'occasion de la Fête de Pâques, soit le Vendredi saint ou le lundi de Pâques, et ce, au choix de l'employeur.

---

---

Lorsque les jours de congé statutaire coïncident avec une période d'absence-maladie ou de congé sans traitement, ils sont perdus et ne peuvent être reportés. Ils deviennent des jours de vacances ou de congé sans solde, selon le cas.

Lorsque ces jours de congé coïncident avec une période de vacances annuelles, un congé compensatoire est octroyé.

### 2.7.2 Les congés spéciaux

Les congés spéciaux se rapportent à un ensemble de situations. Ces situations et le nombre de jours de congé qui s'y rattachent se présentent de la manière suivante.

Toute personne employée permanente à temps plein ou temps partiel a droit à du temps de congé santé (congé préventif) ou encore de congé maladie, par année civile sans que sa rémunération ne soit affectée. Ce temps est calculé selon le tableau suivant

40 heures par semaine = 48 heures de maladie par année  
35 heures par semaine = 42 heures de maladie par année  
32 heures par semaine = 39 heures de maladie par année  
30 heures par semaine = 36 heures de maladie par année  
24 heures par semaine = 29 heures de maladie par année  
16 heures par semaine = 19 heures de maladie par année.

Les jours de congé santé ou de congé maladie non utilisés dans une année ne seront pas rémunérés et ne peuvent être reportés d'une année à l'autre. Les jours de congé maladie peuvent être utilisés pour la personne à l'emploi du MMAQ ou pour des membres de sa famille immédiate. Advenant le cas où une personne s'absente pendant trois jours consécutifs pour des raisons de maladie, la direction pourra exiger de sa part un billet de médecin.

Par ailleurs, toute employée permanente à temps plein ou à temps partiel qui est enceinte a droit à un congé sans traitement pour maternité, dont elle détermine le moment et ce, selon les normes du travail en vigueur à ce sujet.

De plus, toute personne employée permanente à temps plein ou à temps partiel peut bénéficier, à la suite d'une entente établie à ce sujet avec la direction, d'un congé sans perte de salaire dans les cas suivants :

- a) son mariage : cinq jours ouvrables consécutifs, y compris le jour du mariage;
- b) le mariage de ses père, mère, fils, fille, frère, sœur, demi-frère, demi-sœur : un jour, le jour du mariage;



- 
- c) la naissance d'un enfant, dans le cas des hommes qui deviennent pères; l'adoption d'un enfant dans le cas des femmes et des hommes qui deviennent parents : cinq jours ouvrables consécutifs, y compris le jour de la naissance ou de l'adoption;
  - d) le décès de sa conjointe ou de son conjoint, de son enfant ou de l'enfant de sa conjointe ou son conjoint : cinq jours ouvrables consécutifs, y compris le jour des funérailles;
  - e) le décès de ses père, mère, beau-père, belle-mère, frère, sœur : trois jours ouvrables consécutifs, y compris le jour des funérailles;
  - f) le décès de ses beau-frère, belle-sœur, gendre, bru, grand-père, grand-mère : trois jours ouvrables consécutifs si la défunte ou le défunt résidait au domicile de la personne employée permanente touchée ou un jour, le jour des funérailles, si la défunte ou le défunt ne résidait pas au domicile de la personne;
  - g) son déménagement : un jour, le jour du déménagement. Un seul jour de congé par année peut être accordé pour le déménagement.

Enfin, les congés spéciaux se rapportent aussi aux congés sans traitement qui pourront être accordés à toute personne employée permanente à temps plein ou à temps partiel au MMAQ, à la suite d'une demande écrite formulée à ce sujet auprès de la direction, et ce, dans un délai minimum d'un mois avant le début du congé. Aussi, elle devra annoncer la date voulue pour le retour au travail, par écrit, un mois à l'avance, que ce soit au moment de la fin prévue au congé ou à tout moment pendant le congé.

### 2.7.3 Les vacances

Pour sa part, la gestion des vacances annuelles des personnes employées permanentes à temps plein ou à temps partiel se présente comme suit.

- 1) L'année de référence est une période de douze mois consécutifs qui commence à la date d'entrée en fonction de la personne, période durant laquelle elle acquiert progressivement le droit aux vacances annuelles.
- 2) La durée des vacances est déterminée à l'aide du nombre d'années de service complétées au MMAQ. Le calcul est fait selon le tableau suivant :
  - De un an à 4 ans, 2 semaines de vacances par année.
  - Après 5 ans, 3 semaines de vacances par année.
  - Après 10 ans, 4 semaines de vacances par année.
  - Après 15 ans, 5 semaines de vacances par année.
  - Après 20 ans, 6 semaines de vacances par année.

---

Pour toute personne employée permanente à temps partiel, le calcul du nombre de jours de vacances est déterminé selon la proportion du nombre de jours de travail effectué par année.

- 3) Les jours de vacances doivent être pris chaque année et ne peuvent pas être reportés d'une année à l'autre, à moins qu'une entente particulière n'ait été établie à ce sujet avec la direction. De plus, les jours de vacances sont non monnayables, sauf pour les personnes qui quittent le MMAQ. Dans ce cas, les jours de vacances accordés peuvent être remplacés par une indemnité compensatoire.

#### 2.7.4 Le départ du MMAQ

Toute personne à l'emploi du MMAQ qui décide de quitter son emploi doit en aviser par écrit la direction, au moins trois semaines avant la date du départ. Par ailleurs, lorsque le MMAQ sera dans l'obligation de remercier une personne de ses services, il lui donnera, avant la cessation de la rémunération régulière, un avis d'au moins trois semaines, si la personne est à son emploi depuis plus de trois mois. Au moment du départ, la personne doit remettre à la direction tout ce qui a été mis à sa disposition pour son travail. Elle doit également remettre les formulaires liés au *Registre des activités et du temps de travail* de la dernière semaine de travail. Pour sa part, le MMAQ doit verser à la personne, en plus de la rémunération régulière jusqu'à la date officielle du départ, l'équivalent en argent des vacances gagnées et non prises et du temps de travail effectué en surtemps et non payé, s'il y a lieu.

## 2.8 Les absences et les présences et retards

### 2.8.1 Les absences

Les absences pour raisons personnelles doivent être préalablement approuvées par la direction, dans un délai de 5 jours. Certains congés pourront être refusés si le travail nécessite la présence de la personne au bureau.

### 2.8.2 Les présences et retards

Si pour une raison valable, une personne à l'emploi du MMAQ prévoit devoir s'absenter durant les heures normales de travail, elle doit en demander l'autorisation à la direction. Dans le cas où l'absence ou le retard est imprévisible, la personne doit, aussitôt que possible, avertir qui de droit et mentionner la raison de l'absence ou du retard.

---

### 2.8.3 Le travail à domicile

Pour toutes les tâches qui peuvent se faire de l'extérieur, notamment par l'utilisation des liens internet à distance, le travail à domicile est aussi possible en autant que l'employé ait obtenu l'autorisation de son supérieur immédiat.

### 2.9 La feuille de temps de travail

Au terme de chaque semaine de travail, tout employé doit remplir sa feuille de temps hebdomadaire et la remettre au jour prévu à cet effet par l'adjointe administrative de façon à ce que les payes puissent être faites. Toutes les feuilles de temps sont vérifiées et signées par la direction.

### 2.10 Code d'éthique et de déontologie

Tous les employés du MMAQ doivent prendre connaissance et signer le Code d'éthique et de déontologie de la corporation.

---

### **3 Politique de frais de déplacement et séjour et autres frais de représentation du MMAQ**

#### **3.1 Principes généraux**

Le personnel du MMAQ a droit au remboursement de frais encourus dans l'exercice de ses fonctions. Les autorisations de déplacement doivent être préalablement autorisées par la direction.

#### **3.2 Transport**

Lors de déplacements, le mode de transport le plus économique est recommandé, soit le train ou l'autobus pour les courts déplacements et l'avion pour les longues distances. Dans le cas de transport par avion, il est avantageux de réserver le plus tôt possible pour bénéficier des meilleurs tarifs. Pour être remboursables, les frais de déplacement ou d'assignation doivent être nécessaires, raisonnables et avoir été réellement assumés, tel qu'en font foi les reçus de billets ou de location d'un véhicule.

Lors de la location d'une voiture, le prix indiqué au budget sommaire de voyage doit inclure les assurances, les taxes et le carburant.

Lorsque l'employé prévoit utiliser sa voiture personnelle, le MMAQ alloue un remboursement de dépenses équivalant à 0.45\$ du kilomètre.

#### **3.3 Hébergement et téléphone**

Les coûts d'hôtel inscrits au budget sommaire de voyage doivent inclure les taxes et les frais de services. Le MMAQ alloue un montant forfaitaire de 20 \$ par jour en frais de séjour lorsqu'un membre du personnel est hébergé chez des amis ou par sa famille. Les membres du personnel ont droit, sur présentation de pièces justificatives, au remboursement des frais d'appels téléphoniques interurbains.

#### **3.4 Repas**

Le MMAQ alloue un montant forfaitaire pour couvrir les frais de repas correspondant à un maximum d 47,00 \$ par journée complète pour un séjour au Canada, un montant maximum de 59,00 \$ pour un séjour aux États-Unis et de 70,00 \$ pour les autres destinations. Les frais de repas sont remboursables sur présentation des factures.

	Canada	États-Unis	Europe
Déjeuner	10,00 \$	12,00 \$	15,00 \$
Dîner	14,50 \$	17,00 \$	20,00 \$
Souper	22,50 \$	30,00 \$	35,00 \$

---

### **3.5 Avance de voyage**

Si nécessaire, l'employé peut obtenir une avance de voyage. Les dépenses payées par carte de crédit ne font pas l'objet d'avance. Les avances de voyage sont toujours versées en dollars canadiens et ce, peu importe la destination. Il est important de préciser, sur le budget sommaire de voyage, le montant désiré en avance et la date à laquelle l'avance de voyage est requise.

## **4 Politique pour un milieu de travail exempt de harcèlement moral ou psychologique**

### **4.1 Introduction**

Le MMAQ s'acquitte des nouvelles dispositions de la Commission des normes du travail du Québec contre le harcèlement moral ou psychologique au travail entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2004. Ces dispositions s'appliquent à l'ensemble des ressources humaines salariées, et à tous les niveaux hiérarchiques, de toutes les entreprises au Québec à l'exception des entreprises de compétence fédérale. L'employeur qui connaît l'existence d'une situation de harcèlement et qui agit comme s'il ne le savait pas demeure responsable au sens de la loi. De plus, que la personne à qui l'on reproche le harcèlement soit un membre du personnel ou qu'elle provienne de l'extérieur, l'employeur a les mêmes obligations face à la loi et doit soutenir ses employés.

### **4.2 Déclaration d'engagement**

Le MMAQ s'engage à prévenir et à faire cesser le harcèlement psychologique lorsqu'il est informé d'une telle conduite, notamment en responsabilisant le personnel et en diffusant la procédure interne de traitement des plaintes.

Cela s'applique autant aux conduites adoptées dans le milieu de travail qu'à celles qui peuvent être tenues en d'autres circonstances et lieux, si elle porte préjudice à la personne dans le cadre de son emploi.

Pour ce faire, le MMAQ adhère aux définitions du harcèlement, formalise les responsabilités et le champ d'application appropriés pour son organisation, assure la diffusion de la politique qui inclut notamment la procédure interne de traitement des plaintes.

### **4.3 Définitions**

**Collectivité :** Toute personne extérieure au personnel du MMAQ (administrateur, membre, fournisseur, etc.) qui a des contacts avec les employés du MMAQ ou qui recourt aux services de ce dernier.

**Critère d'identification :** Selon un processus d'analyse objectif, le critère d'identification est celui de la « personne raisonnable » placée dans les circonstances décrites. Le point de comparaison pour cette « personne raisonnable » doit être une norme de conduite acceptée ou tolérée par la société. On prend comme référence une personne douée d'une intelligence et d'un jugement ordinaires, pour voir comment cette personne aurait réagi dans le contexte donné, une fois informée de toutes les circonstances, comme si elle se trouvait dans la

situation de la personne plaignante. Aurait-elle conclu à une situation de harcèlement ?

- Dignité :** Selon la Cour suprême du Canada, la dignité humaine signifie qu'une personne ou un groupe ressent du respect et de l'estime de soi. Elle relève de l'intégrité physique et psychologique et de la prise en main personnelle
- Droit de gérance :** Les situations de tension qui peuvent survenir entre deux personnes ne constituent pas une manifestation de violence au sens où l'entend la présente politique ; par exemple, lorsqu'une personne en autorité exerce normalement son droit de supervision à l'endroit d'un employé ou son droit de répartition des tâches.
- Harcèlement moral ou psychologique :** Selon la Loi sur les normes du travail, le harcèlement est 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 du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.
- Impartialité :** Les plaintes doivent être traitées en toute impartialité et en respect de la confidentialité afin de réduire au minimum les impacts négatifs sur les personnes mises en cause.
- Intervenant désigné :** Personne désignée qui voit à l'application de la procédure interne de traitement des plaintes.
- Obligation de moyens :** Il s'agit d'une obligation de moyens pour l'employeur, et non de résultats, c'est-à-dire que malgré toutes les précautions et mesures mises en place, il ne peut garantir l'absence de harcèlement psychologique dans son entreprise.
- Personne plaignante :** Personne qui, agissant de bonne foi et conformément à la procédure interne de traitement des plaintes prévue à la politique, entreprend des démarches ou porte plainte pour harcèlement selon les motifs prévus.
- Plainte de mauvaise foi et fausse déclaration :** Plainte dont les renseignements fournis par les personnes concernées (y compris les témoins), de manière intentionnelle, se révèlent partiellement ou complètement faux ou mensongers et dont le seul but est de nuire et de porter atteinte à l'intégrité d'une autre personne ou d'en retirer un avantage de quelque nature que ce soit.
- Recours :** La personne plaignante qui estime que l'application de la procédure de traitement des plaintes interne n'est pas respectée ou n'est pas appliquée peut placer une plainte auprès de la Commission des normes du travail.

Elle doit placer une plainte par écrit, sur le formulaire prescrit, et s'assurer que la dernière manifestation est survenue dans un délai maximal de 90 jours.

- Recevabilité : . Pour être recevable, trois critères sont vérifiés en lien avec la plainte : le statut de salarié de la personne plaignante, la juridiction provinciale de l'entreprise et le délai maximal de 90 jours depuis le dernier geste jugé harcelant selon les deux situations documentées sur le formulaire prescrit à cette fin par la Commission
- Responsabilisation : Bien que l'obligation d'offrir un milieu de travail exempt de harcèlement revienne à l'employeur, il est de la responsabilité de chacun d'œuvrer à la prévention du harcèlement psychologique en milieu de travail. Cette responsabilisation s'exerce particulièrement en évitant de l'encourager ; en refusant les situations propices au harcèlement ; en valorisant les comportements respectueux entre les membres du personnel et entre ceux-ci et la collectivité ; en lisant attentivement le matériel documentaire fourni par l'employeur au moment de la diffusion de la politique, en s'y référant de manière opportune en situation de porter plainte ; en agissant comme témoin, lorsque sollicité comme tel lors d'une démarche d'enquête.

#### **4.4 Champ d'application**

Cette politique s'applique à toutes les personnes qui sont à l'emploi du MMAQ. Par extension, elle concerne les personnes qui composent la collectivité de la corporation : les membres du MMAQ qui collaborent directement à la réalisation de la mission de l'organisation, les fournisseurs de services à qui le MMAQ délègue en partie la réalisation de ses activités.

#### **4.5 Responsabilités**

À titre individuel, tout le personnel démontre un engagement envers le maintien d'un milieu exempt de harcèlement en adoptant les comportements dictés par les valeurs organisationnelles du MMAQ et les normes de qualité liées à la conduite personnelle et professionnelle. Tout membre du personnel se sensibilise à la problématique du harcèlement psychologique (voir Responsabilisation).

La personne qui croit subir du harcèlement est d'abord encouragée à signifier à la personne mise en cause, au cours d'une démarche informelle, son non-consentement à la conduite associée au harcèlement psychologique. Si elle ne s'en sent pas capable, elle en saisit le représentant désigné qui l'informe alors de la procédure de règlement des plaintes. La personne plaignante conserve par écrit les divers éléments se rapportant aux manifestations associées au harcèlement.



À titre collectif, le MMAQ s'engage à ne tolérer aucune manifestation de harcèlement en ses lieux et à prendre les moyens pour favoriser un climat de confiance, de compréhension et de respect mutuel. Concrètement, il évite d'exercer une autorité abusive ; il s'assure d'offrir un encadrement adéquat au personnel ; il s'assure d'une répartition claire des tâches et de communiquer clairement ses attentes de rendement à chacun.

La direction agit comme intervenant désigné ; si le comportement préjudiciable est imputé à la direction générale, la personne plaignante s'adresse à l'officier du CA du MMAQ envers qui elle se sent en confiance. La personne désignée ou l'officier le cas échéant, informe la personne plaignante de la procédure interne de règlement des plaintes et son droit de recours. Elle accompagne la personne plaignante selon le choix d'intervention retenu.

#### **4.6 Processus interne de règlement des plaintes**

Le processus offre le soutien nécessaire aux personnes qui croient subir du harcèlement, leur permet de porter plainte et garantit que la plainte sera traitée en toute discrétion et en toute impartialité.

Si la personne plaignante s'adresse à un officier plutôt qu'à la personne désignée, celui-ci l'informe qu'il a le droit de refuser d'agir comme intervenant désigné sans nécessité d'expliquer ses raisons. Il s'engage à référer la plainte aux autres officiers du CA en vue de lui désigner quelqu'un. Pour préserver le caractère confidentiel du traitement de la plainte, le CA convoque toujours une réunion à huis clos.

La personne plaignante est encouragée à mettre par écrit ses motifs afin que soit constitué un dossier de traitement de la plainte. Elle est informée des types d'intervention possibles qui ont pour but de résoudre un problème entre les parties : la conciliation, la médiation et l'enquête. Elle choisit le type d'intervention qui lui convient le mieux parmi les suivants :

La **conciliation** est un processus volontaire et confidentiel. L'intervenant désigné tente de sensibiliser la personne mise en cause et l'invite à modifier sa conduite.

La **médiation** est un processus volontaire et confidentiel. Le recours à la médiation ne prive pas le plaignant de son droit à l'enquête. La médiation nécessite le consentement des deux parties pour que le processus soit enclenché.

L'**enquête** peut être déclenchée selon la gravité de la situation ou selon l'impasse de la médiation. L'intervenant désigné convoque une réunion à huis clos du CA qui agit en tant que comité d'enquête. Le comité mandate un enquêteur externe. Les parties concernées sont informées du déroulement de la procédure devant le comité d'enquête, et se voient offrir d'être accompagnées d'une personne ressource ou d'une autre personne de leur choix. Si la personne mise en cause n'est pas un membre du personnel (voir Collectivité), le comité d'enquête décide d'informer son employeur afin qu'il puisse lui assurer, si tel est son souhait, l'accompagnement d'une personne ressource de son choix. Le comité d'enquête entend séparément les parties concernées et les

témoins, le cas échéant, et détermine s'il y a eu ou non harcèlement au sens établi par la politique. La plainte est fondée en vertu du critère d'identification (voir Critère d'identification). L'enquête se déroule à huis clos. Dans les cinq jours ouvrables à la fin de l'enquête, l'enquêteur rédige et achemine son rapport aux membres du comité et à chacune des parties en cause. Si le rapport conclut à une conduite de harcèlement, la sanction appropriée devra être communiquée dans les 30 jours qui suivent la réception du rapport par la personne visée.

Les sanctions appropriées seront définies selon la gravité de l'acte reproché et seront consignées au dossier de la personne salariée (ou dossier d'employé) : lettre au dossier, suspension temporaire, obligation de consulter un professionnel de la santé etc. ou congédiement. Une plainte de mauvaise foi ou une fausse déclaration peut aussi mener à une sanction.

Aucune information n'est consignée au dossier de la personne salariée qui croit subir du harcèlement, à l'exception d'une plainte de mauvaise foi ou une fausse déclaration. En ce qui concerne la personne présumée responsable de harcèlement, les informations ne sont consignées à son dossier d'employé que lorsqu'une sanction administrative, disciplinaire ou autre est prise.

La personne plaignante peut, en tout temps, retirer sa plainte. Les parties demeurent libres, à toute étape du processus, d'utiliser un recours ou de revenir à la démarche informelle. Si la personne plaignante choisit le recours auprès de la Commission des normes du travail et que la plainte est jugée recevable (voir Recevabilité), l'étude de la plainte à l'interne est suspendue. La Commission des normes du travail peut poursuivre en tout temps l'analyse des faits et obliger l'employeur, s'il y a lieu, à appliquer les mesures correctives ou disciplinaires adoptées.

L'employeur prévient la personne plaignante que le dossier de traitement de la plainte est conservé tant et aussi longtemps qu'elle est à l'emploi de la corporation pour deux motifs : il doit pouvoir démontrer que les efforts raisonnables ont été faits en vertu du droit de recours et il doit poursuivre ses efforts de prévention du harcèlement en toute connaissance de cause (voir Obligation de moyens).

#### **4.7 Diffusion de la politique**

La politique est expliquée aux employés actuels. Elle est présentée lors de la séance d'accueil de tout nouvel employé.

À chaque élection au CA, le MMAQ prévient les candidats de la responsabilité des officiers en vertu de la présente politique.

#### **4.8 Conservation du dossier et confidentialité**

La personne désignée conserve le dossier de traitement de la plainte tant et aussi longtemps que la personne est à l'emploi de la corporation, en vertu de l'obligation de moyens qui incombe à l'employeur.

Les officiers signent une déclaration de confidentialité pour chaque dossier de traitement d'une plainte en vertu de la présente politique. La tenue à huis clos des réunions du CA portant sur le traitement d'une plainte garantit la confidentialité des délibérations et des démarches.

## 5 Signature du présent manuel

Au terme de la séance d'accueil, après avoir lu le présent manuel, la personne embauchée au MMAQ doit signer la déclaration et la formule qui suivent.

*Je, soussignée, soussigné ..... déclare avoir pris connaissance du manuel de la corporation, atteste avoir assimilé son contenu, et m'engage à le respecter.*

.....

*Lieu*

.....

*Date*

.....

*Signature*

*Signature*

*En présence de ....., représentante ou représentant du MMAQ.*