



Politique de prévention et de prise en
charge du harcèlement psychologique
et de la violence à caractère sexuel
destiné aux bénévoles

Adopté le 11 septembre 2025

Préambule

Le Centre d'action bénévole de la MRC de Coaticook (ci-après « CAB ») reconnaît l'importance de créer et de maintenir un environnement de travail respectueux, sain et sécuritaire pour tous ses bénévoles. Dans cette optique, la présente Politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique et sexuel a été élaborée afin de garantir la dignité, la sécurité et le bien-être de chaque individu au sein de l'organisation.

Le harcèlement psychologique ou sexuel constitue une atteinte grave aux droits fondamentaux de la personne. Aucune forme de harcèlement n'est acceptée ni tolérée au CAB. Il incombe à chaque membre de l'organisation (incluant les bénévoles) de contribuer activement à la prévention de telles situations, en adoptant un comportement respectueux et en encourageant une culture fondée sur le respect mutuel. Dans ce contexte, le CAB rappelle à toutes les personnes impliquées dans ses activités leur responsabilité d'agir avec civilité, tant entre elles qu'envers les bénévoles et toutes les personnes avec lesquelles l'organisme est en relation.

Ainsi, cette politique réaffirme l'engagement du CAB à offrir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement, propice à l'épanouissement de toutes et tous dans un cadre professionnel respectueux et bienveillant.

Objectifs

La présente politique a pour objectifs principaux d'affirmer l'engagement du CAB à prévenir et à faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel en lien avec les activités bénévoles, y compris le harcèlement provenant de sources externes. Le CAB reconnaît que le harcèlement peut nuire au bien-être des individus et à l'harmonie du milieu de travail et/ou de bénévolat, et il s'engage à mettre en œuvre des actions concrètes pour y faire face.

Elle vise également à définir clairement les comportements inacceptables, à mettre en place des mesures de prévention et de sensibilisation, et à établir une procédure de gestion et de prise en charge des situations de harcèlement. Le CAB s'engage à traiter toute plainte ou signalement avec sérieux et confidentialité, et à prendre les mesures appropriées pour garantir la résolution rapide et équitable des situations signalées.

Champ d'application

La présente politique s'applique à toutes les personnes qui interagissent avec l'organisation ou en font partie, notamment les bénéficiaires, bénévoles, employés-es, gestionnaires, administrateurs, fournisseurs et toute autre partie concernée.

Elle couvre l'ensemble des lieux et contextes liés aux activités du CAB, y compris les milieux de bénévolat, les lieux de télétravail et tout autre endroit fréquenté dans le cadre de ses activités : aires communes, réunions, formations, déplacements et événements sociaux organisés ou reconnus par l'organisation ou son conseil d'administration (CA).

Dans le cadre de ces activités sociales, des attentes claires sont établies quant aux comportements attendus envers les bénévoles lorsqu'ils participent à une telle activité. À ce titre, il est notamment attendu de :

- Faire preuve de respect, de bienveillance et de civilité en tout temps ;
- S'abstenir de consommer de manière excessive des substances psychoactives ;
- Éviter de faire des remarques, blagues, gestes ou sous-entendus à caractère sexuel non désiré ;
- S'abstenir d'utiliser son statut ou son pouvoir pour harceler, intimider, menacer ou adopter tout comportement inapproprié envers une personne membre de l'organisation ou tout autre participant ou participante.

Enfin, la présente politique s'applique à l'ensemble des communications, peu importe le moyen utilisé (technologique ou autre), qu'elles se déroulent dans un contexte de bénévolat ou non.

Définitions

Bénévole : Toute personne ayant été accrédité par l'organisme à titre de bénévole et participant aux différentes activités et services offerts par l'organisme.

Bénéficiaire : Toute personne dûment inscrite à titre de bénéficiaire des services offerts par l'organisme et ayant reçu un ou plusieurs de ses services.

Harcèlement psychologique ou sexuel :

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

« 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. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

Cette définition inclut le harcèlement à caractère discriminatoire lié à un des motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne.

Il est important de rappeler que cette définition exclut les demandes raisonnables pouvant ou devant être faites à un-e bénévole et/ou un-e bénéficiaire notamment, l'attribution de tâches et les résultats attendus, la gestion des comportements indésirables, les horaires de bénévolat, l'attribution de mesure afin de contrer ou faire cesser tout comportement inadéquat.

Énoncé de politique

Le CAB ne tolère ni n'admet aucune forme de harcèlement en contexte de bénévolat, que ce soit :

- D'un-e employé-e, quel que soit son statut, y compris les membres du conseil d'administration, envers un-e bénévole ;
- De bénévoles entre eux ou elles ;
- D'un-e bénévole, quel que soit son statut, y compris les membres du conseil d'administration, envers un-e employé-e ;
- De toute autre personne associée à l'organisation, notamment un-e bénéficiaire, bénévole, représentant-e, client-e, fournisseur-euse, visiteur-euse ou toute autre partie prenante.

Toute personne contrevenant à la présente politique s'expose à des mesures administratives appropriées pouvant mener à l'expulsion du bénévole, et ce, pour une période déterminée ou indéterminée. Le choix de la mesure applicable tiendra compte de la gravité et des conséquences du ou des gestes ainsi que du dossier antérieur de la personne qui les a posés.

Prévention du harcèlement psychologique ou sexuel

Le CAB s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour offrir un environnement de travail exempt de toute forme de harcèlement, afin de préserver la dignité, ainsi que l'intégrité psychologique et physique de chaque personne œuvrant au sein de l'organisation.

Dans cette perspective, l'organisation s'engage à :

- Diffuser sa politique de manière claire et accessible à l'ensemble des bénévoles, afin que chacune et chacun soit informé-e de ses droits ainsi que des comportements attendus dans le milieu ;
- Prévenir les situations de harcèlement et, le cas échéant, y mettre un terme rapidement et efficacement.

À cette fin, le CAB s'engage notamment à :

- Assurer une veille constante sur les risques et les facteurs de risque pouvant favoriser des situations de harcèlement ;
- Veiller à la compréhension et au respect de la politique par toutes les personnes concernées ;
- Promouvoir activement le respect mutuel entre toutes les personnes qui interagissent dans le cadre des activités du CAB ;
- Effectuer des entrevues de départ.

Par ailleurs, toutes les personnes visées par la présente politique, incluant les employés-es, gestionnaires, administratrices et administrateurs et bénévoles, partagent la responsabilité de contribuer à l'instauration et au maintien d'un climat sain. Cela inclut l'obligation de signaler à la direction toute situation de harcèlement ou d'incivilité vécue ou observée dans le cadre du travail.

Rôles et responsabilités

Les administratrices et administrateurs du CA

- Établir et maintenir des relations empreintes de civilité, de bienveillance et de respect ;
- Soutenir la direction générale dans l'application de la politique ;
- Recevoir et traiter toute plainte visant la direction générale ou déposée par celle-ci, en appliquant les articles de la politique avec les adaptations nécessaires (personne désignée au CA) ;
- Protéger la confidentialité des informations liées au dépôt d'une plainte ou d'un signalement tout au long du processus.

L'équipe de direction

- Assurer la responsabilité d'appliquer la présente politique ;
- Établir et maintenir des relations empreintes de civilité, de bienveillance et de respect ;
- Traiter toute plainte selon les modalités prévues par la politique ;
- Informer la personne désignée au CA de l'existence d'une plainte ou d'une intervention d'intérêt, en prenant les mesures adaptées pour protéger la confidentialité ;
- Assurer la diffusion de la politique et sensibiliser toutes les personnes concernées ;
- Traiter toute plainte en procédant par le mécanisme de règlement ;
- Faciliter le règlement de tout conflit et collaborer avec les différents intervenants ;
- Protéger la confidentialité de toute information liée au dépôt d'une plainte ou d'un signalement tout au long du processus.

Le·la bénévole

- Prendre connaissance de la présente politique et la respecter en tout temps ;
- Établir et maintenir des relations empreintes de civilité, de bienveillance et de respect ;
- Collaborer aux mécanismes de règlement, lorsque requis ;
- Aviser, dans les plus brefs délais, l'une des personnes désignées de toute situation susceptible de constituer du harcèlement ;
- Protéger la confidentialité de toute information liée au dépôt d'une plainte et/ou d'un signalement, le cas échéant ;
- Prendre connaissance de la présente politique et la respecter en tout temps.

Le·la plaignant·e

- Signaler, lorsque possible, toute situation de harcèlement ou d'incivilité à la personne potentiellement mise en cause, afin de demander la cessation des comportements dans les meilleurs délais ;
- Signaler la situation à la direction générale si le harcèlement, la violence ou l'incivilité alléguée se poursuit ;
- Collaborer aux mécanismes de règlement et protéger toute information confidentielle liée à la situation dénoncée ;
- Collaborer aux mécanismes de règlement et protéger toute information confidentielle en lien avec la situation dénoncée.

RÈGLES COMMUNES AUX MÉCANISMES DE PRISE EN CHARGE DES PLAINTES

Toute plainte est traitée avec respect, diligence, confidentialité, équité, discrétion et de façon impartiale, et selon le mécanisme approprié. Pour déposer une plainte ou faire un signalement, vous pouvez utiliser l'un des moyens suivants :

- Verbaliser votre plainte ou votre signalement à l'une des personnes désignées :
- Transmettre le formulaire de plainte, disponible à l'annexe 1, à l'une des personnes désignées : Julie Berger, directrice générale, 438-379-6630, direction@cabmrccoaticook.org ;

Annie Martel, vice-présidente du conseil d'administration, prevention@cabmrccoaticook.org.

MÉCANISME INFORMEL DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

Le mécanisme informel de règlement a pour objectif de résoudre rapidement un conflit ou une situation problématique sans perturber indûment le milieu de travail. Il repose sur la volonté des parties (la personne plaignante et la personne mise en cause) de collaborer à la recherche de solutions concrètes dans un climat de respect mutuel.

Ce mécanisme peut être activé à tout moment durant le traitement d'une plainte. Les modalités ci-dessous décrivent comment une plainte peut être déposée et prise en charge dans le cadre du mécanisme informel :

- La personne plaignante informe la direction générale du conflit. Elle reçoit alors de l'information sur les options qui s'offrent à elle pour régler le conflit ;
- Dans le cas où le conflit implique la direction générale ou si la plainte est déposée par celle-ci, elle est transmise à la personne désignée au conseil d'administration ;
- La personne responsable du traitement de la plainte doit vérifier la volonté des deux parties de participer à un mécanisme informel de règlement.

Lorsque les parties acceptent de s'engager dans cette démarche, la personne responsable doit :

- Obtenir la version des faits de chacune des parties ;
- Susciter la discussion et suggérer des pistes de solution pour régler le conflit ;
- Identifier avec les parties les solutions retenues afin de résoudre le conflit ;
- Établir, par écrit, les engagements de chacune des parties, que celles-ci signeront.

Si le mécanisme informel n'aboutit pas ou si l'une des parties refuse d'y participer, la personne plaignante est informée de la possibilité d'avoir recours au mécanisme formel de traitement des plaintes. La direction générale peut alors décider de procéder à une enquête, si elle possède les connaissances et les compétences requises, et de déterminer, le cas échéant, les mesures appropriées à appliquer.

MÉCANISME FORMEL DE PRISE EN CHARGE D'UNE PLAINTE DE HARCÈLEMENT

Le mécanisme formel encadre les démarches à suivre lorsqu'une personne estime avoir été victime d'un comportement de harcèlement. Il vise à garantir un traitement rigoureux, impartial et confidentiel de la plainte, dans le respect des droits de toutes les personnes concernées. Les modalités ci-dessous précisent les responsabilités de chacun·e, ainsi que les étapes à suivre, de la réception de la plainte jusqu'à son évaluation initiale :

- La personne plaignante doit adresser sa plainte à la direction générale au plus tard dans les deux (2) ans suivant la dernière manifestation d'une conduite de harcèlement;
- Dans le cas où la plainte vise la direction générale ou qu'elle est déposée par celle-ci, elle est transmise directement à la personne désignée au CA ;
- La plainte peut être faite verbalement ou par écrit. Les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible en indiquant, les dates, les endroits et le nom des témoins, le cas échéant.
- Ce mécanisme ne s'applique pas aux plaintes d'incivilité au travail, à moins qu'elles ne s'assimilent à du harcèlement ;
- Le formulaire de plainte est disponible sur le site internet à l'adresse suivante : <https://www.cabmrccoaticook.org/cab/>, sous l'onglet documentation et dans la section Politiques et procédures ;
- Une copie de la présente politique ainsi que du formulaire de plainte en annexe est remise à chaque bénévole dès son arrivée en poste.

Enquête

Lors de la réception d'une plainte formelle, la direction générale prend les mesures suivantes afin d'assurer un traitement adéquat et conforme à la politique :

- Transmet un accusé de réception écrit à la personne plaignante ;
- Établit des mesures provisoires d'accommodation, lorsque requis ;
- Vérifie de façon préliminaire ce qui a déjà été tenté pour résoudre la situation de façon informelle ;
- Procède, si elle possède les connaissances, les compétences et la neutralité requises, à l'analyse de la recevabilité de la plainte et assure un suivi auprès du plaignant quant à la décision rendue. Si la direction générale n'est pas en mesure de réaliser l'analyse de recevabilité, l'organisation mandate un·e enquêteur·trice externe qualifié·e pour effectuer la démarche. La personne plaignante sera ensuite informée des conclusions de l'analyse par la direction générale, à condition que celle-ci ne soit pas en situation de conflit d'intérêts.

Dans le cas où la plainte est jugée recevable :

La direction générale évalue si elle possède les connaissances, les compétences et la neutralité requises pour mener une enquête en matière de harcèlement. Si tel est le cas, elle procède à l'analyse de l'ensemble des faits et des circonstances entourant les allégations formulées par la personne plaignante. Dans le cas contraire, l'organisation mandate un·e enquêteur·trice externe qualifié·e et formé·e, apte à réaliser cette démarche avec rigueur, impartialité et confidentialité.

Avant le début de l'enquête, la direction générale informe la personne visée par la plainte de l'ouverture officielle du processus. Un avis de convocation écrit lui est ensuite transmis au moins quarante-huit (48) heures avant la rencontre prévue pour recueillir sa version des faits. Cet avis présente les principaux éléments de la plainte, afin de lui permettre de se préparer adéquatement et de participer de manière équitable au processus.

Dans le cadre de l'enquête, la direction générale ou l'enquêteur·trice désigné·e doit :

- Rencontrer individuellement les personnes concernées par la plainte ainsi que les témoins pertinents ;
- Offrir à chaque personne rencontrée la possibilité d'être accompagnée par une personne de son choix à condition que cette personne ne soit pas impliquée dans la situation ni appelée à témoigner au cours de l'enquête ;
- Faire signer un engagement de confidentialité à toutes les personnes impliquées, y compris les accompagnateurs ou accompagnatrices, avant le début des rencontres, afin d'assurer la protection des renseignements échangés et de préserver l'intégrité du processus.

Conclusions de l'enquête

À la suite de l'enquête, la direction générale ou l'enquêteur·trice externe produit un rapport écrit concluant à la présence ou à l'absence de harcèlement.

Selon les résultats de l'enquête, la direction peut :

- Rencontrer le conseil d'administration pour l'informer de la recevabilité et des conclusions de la plainte, et, le cas échéant, lui soumettre des recommandations ;
- Rencontrer individuellement la personne plaignante et la personne visée afin de les informer de la conclusion de l'enquête, qu'elle soit fondée ou non.

En fonction de la nature et de la gravité des faits établis, l'employeur peut mettre en place les mesures correctives ou de soutien suivantes :

- Intervenir dans le milieu pour faire cesser toute forme de harcèlement ;
- Imposer des mesures disciplinaires ou administratives et exiger des correctifs à certains comportements ;
- Réorganiser certaines conditions dans lequel le bénévolat est réalisé, notamment si la plainte concerne un·e bénéficiaire, un·e employé·e, un·e fournisseur·euse ou une autre personne externe à l'organisation ;
- Référer les personnes concernées vers des services de soutien ou toute autre ressource professionnelle jugée pertinente.

RECOURS À LA MÉDIATION

En tout temps, les parties concernées par une situation difficile peuvent demander au responsable de la présente politique d'organiser une rencontre de médiation. Cette démarche vise à favoriser un règlement constructif et respectueux des différends, dans l'esprit des valeurs de civilité et de bienveillance qui guident la présente politique.

CONFIDENTIALITÉ

Le CAB s'engage à préserver la confidentialité de toute personne impliquée dans l'application de la présente politique. Chaque plainte ou signalement est traité avec la plus grande discrétion, et toutes les personnes concernées, qu'il s'agisse de la personne plaignante, de la personne mise en cause, des témoins ou des responsables du traitement de la plainte, sont tenues au respect de cette confidentialité.

Sous réserve des obligations légales ou des exigences liées à l'application de la politique, l'organisation reconnaît que les renseignements personnels recueillis demeurent confidentiels. Tout mécanisme de règlement, qu'il soit informel ou formel, de même que tout rapport d'enquête, est entièrement confidentiel.

Que l'enquête conclue ou non à la présence de harcèlement, l'ensemble des documents relatifs au traitement de la plainte, y compris les preuves, rapports, correspondances et autres pièces justificatives, est conservé pour une période minimale de deux (2) ans, puis détruit conformément aux règles de conservation applicables, et ce, après la fin d'emploi de la personne plaignante et de la personne mise en cause.

BONNE FOI

La bonne foi de toutes les personnes concernées constitue un principe essentiel à la résolution adéquate de toute situation de harcèlement. L'organisation accorde une priorité à la recherche d'une solution juste et équitable, dans un esprit de collaboration, d'ouverture et de respect mutuel.

Toute personne visée par la présente politique qui refuse de collaborer ou de participer au processus formel d'enquête s'expose à des mesures disciplinaires ou administratives appropriées, en fonction de la nature du refus et des circonstances entourant celui-ci.

REPRÉSAILLES

Aucune personne ne peut être pénalisée ni subir de préjudice pour avoir, de bonne foi, déposé une plainte, participé à un processus de résolution, qu'il soit formel ou informel, ou encore collaboré à une enquête, que ce soit à titre de partie concernée ou de témoin. L'organisation reconnaît et protège le droit de toute personne de faire valoir ses préoccupations en milieu de travail, dans un climat sécuritaire et respectueux.

En ce sens, toute forme de représailles, directe ou indirecte, est formellement interdite. Une personne qui exerce, encourage ou tente d'exercer des représailles s'expose à des mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au congédiement, selon la gravité des gestes posés.

RÉVISION ET ENGAGEMENT

La présente politique est révisée périodiquement ou lorsque des besoins particuliers le justifient, afin d'assurer sa pertinence et sa conformité aux lois en vigueur.

Une copie de la politique est remise à chaque nouvelle personne employée, à chaque membre du conseil d'administration, ainsi qu'à la direction générale. Une version signée est ensuite versée au dossier personnel de la personne concernée.

ENGAGEMENT DE LA PERSONNE BÉNÉVOLE

Je reconnais avoir pris connaissance de la Politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique et sexuel. J'en comprends les principes, les obligations et les mécanismes qu'elle prévoit, et je m'engage à en respecter les dispositions.

Nom : _____

Signature : _____

Secteur : _____

Date : _____

Annexe 1 – Formulaire de plainte

FORMULAIRE DE PLAINTE		
INFORMATIONS SUR LE PLAIGNANT		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :	ID :	
Service :		
Adresse :		
INFORMATIONS SUR LE OU LES MIS EN CAUSE		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :		
Service :		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :		
Service :		
DESCRIPTION DU LIEN AVEC LE OU LES MIS EN CAUSE		
☐ Direction générale	☐ Client	☐ Employé(e)
☐ Bénévole	☐ Membre du CA	☐ Fournisseur
☐ Autres :		
INFORMATIONS SUR LE OU LES TÉMOINS		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :		

DESCRIPTION DES ÉVÉNEMENTS (*Rappel : Les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible en indiquant, en autant que faire se peut, les dates, les endroits et le nom des personnes témoins, le cas échéant.*)

EXACTITUDE DES INFORMATIONS :

J'atteste que les informations fournies sont exactes et je suis conscient(e) que les fausses allégations sont passibles de sanctions.

Signature :

Date : _____
AAAA-MM-JJ

Annexe 2 – Exemples de comportement pouvant représenter du harcèlement

Les manifestations de harcèlement peuvent se produire, sous différentes formes incluant le cyberharcèlement, entre des personnes ayant des statuts différents ou similaires.

Le harcèlement psychologique peut se manifester notamment par :

- De l'intimidation, de la violence physique et/ou verbale, du chantage, des menaces, des abus de pouvoir ;
- Des cris ou des hurlements envers une personne ou un groupe de personnes, des tentatives répétées d'isolement, d'exclusion, d'évitement, des insultes ou des manifestations d'humiliation, des accusations sans fondement ou des insinuations ;
- Des tentatives faites dans le but de compromettre le rendement d'une ou de plusieurs personnes.

Le harcèlement à caractère sexuel peut se manifester notamment par :

- Des paroles, gestes, remarques ou comportements à connotation sexuelle perçus comme déplacés, humiliants ou dégradants pour une ou plusieurs personnes et créant un environnement malsain ;
- Des menaces de représailles, directes ou indirectes, faites dans le but d'obtenir un accord quant à une demande à caractère sexuel, et ce, que les menaces aient été concrétisées ou non ou encore que de telles menaces aient été faites suite à un refus d'acquiescer à de telles demandes de la part d'une ou de plusieurs personnes ;
- Des promesses de récompenses, directes ou indirectes, faites dans le but d'obtenir un accord à une demande à caractère sexuel.