

Service des ressources humaines
Division respect de la personne

Rapport d'activités de 2019



Table des matières

Introduction	3
Division respect de la personne	3
Mission	3
Rôles et responsabilités.....	3
Valeurs.....	3
Offre de services	3
Volet prévention	3
Formation et sensibilisation.....	3
Volet intervention	4
Soutien-conseil et accompagnement.....	4
Médiation	4
Intervention en matière de climat de travail	4
Enquête de harcèlement psychologique.....	4
Équipe.....	4
Faits saillants	5
Mise à jour de la Politique de respect de la personne.....	5
Virage préventif	5
Nouveau service : intervention en matière de climat de travail	5
Déménagement de l'équipe	5
L'année 2019 en quelques chiffres	6
Activités réalisées – Volet prévention	6
Déploiement des formations en ligne.....	6
Développement des formations en salle	7
Activités réalisées – Volet intervention	8
Interventions réalisées en 2019.....	9
Soutien-conseil et accompagnement.....	9
Médiation	10
Intervention en matière de climat de travail	10
Enquête de climat de travail	11
Plaintes de harcèlement psychologique	12
Analyse de recevabilité	12
Enquête de harcèlement psychologique.....	13
Conclusion	14

Introduction

En 2018, la Division respect de la personne est devenue une entité à part entière, regroupant les activités reliées à la Politique de respect de la personne des services centraux et des 19 arrondissements de la Ville de Montréal. Ce présent rapport est donc le deuxième produit par la division et couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019.

Les premières pages permettent de connaître davantage la Division respect de la personne, notamment sa mission, ses rôles et responsabilités, ses valeurs et ses services. Par la suite, nous présentons les faits saillants et les activités de 2019. En conclusion, nous présenterons les principales perspectives de l'année 2020.

Division respect de la personne

Mission

La Ville de Montréal s'est engagée à prendre les moyens préventifs et correctifs nécessaires pour assurer le respect et la civilité au sein de la communauté municipale. Notre mission, qui découle de cet engagement, consiste à offrir des services qui contribuent à un climat et à un milieu de travail sains, respectueux, harmonieux et exempts de harcèlement psychologique ou sexuel.

Rôles et responsabilités

De façon impartiale, la Division respect de la personne exerce trois rôles et responsabilités auprès de toute la communauté municipale :

- Appliquer la Politique de respect de la personne;
- Offrir des mécanismes d'aide à l'ensemble de la communauté municipale;
- Traiter les demandes d'intervention, des signalements et des plaintes formelles.

La communauté municipale inclut les membres du conseil de la Ville et de tout conseil d'arrondissement, les membres des instances consultatives, les membres du personnel de cabinet nommés selon l'article 114.4 de la Loi sur les cités et villes, de même que tous les membres de l'effectif municipal.

Valeurs

Respect : il est de la responsabilité de chacun de créer un climat de travail sain, harmonieux et empreint de confiance.

Impartialité : cette valeur, l'essence même de notre mission, nous guide dans nos décisions et nos actions.

Offre de services

La Division respect de la personne offre ses services à l'ensemble de la communauté municipale et, dans l'accomplissement de sa mission, agit sur deux volets : la prévention et l'intervention.

Volet prévention

Formation et sensibilisation :

Dans le but de favoriser la compréhension et l'application des obligations légales en matière de respect de la personne, nous proposons 14 formations en salle ou en ligne. Nos activités de prévention contribuent ainsi à instaurer une culture de respect et de civilité partout à la Ville de Montréal.

Volet intervention

Soutien-conseil et accompagnement :

Nous offrons du soutien-conseil et de l'accompagnement afin de prévenir ou de faire cesser le plus rapidement possible une situation problématique.

Médiation :

Chaque fois que la situation le permet, nous encourageons les personnes à essayer de résoudre leurs conflits à l'aide de méthodes éprouvées. La médiation, notamment, est une démarche volontaire et confidentielle proposant aux personnes concernées un espace sécuritaire pour exprimer leurs besoins et trouver ensemble des solutions mutuellement acceptables afin de rétablir leur relation professionnelle.

Intervention en matière de climat de travail :

Nous avons implanté ce nouveau service en 2019. Cette démarche structurée vise à aider les membres d'une équipe de travail à résoudre leurs difficultés relationnelles, communicationnelles et collaboratives. Elle responsabilise les personnes et leur permet d'acquérir les outils nécessaires à l'amélioration de leur climat de travail.

Enquête de climat de travail :

Ce type d'enquête nous permet de constater les facteurs de risques et d'émettre des recommandations pour rétablir un climat de travail sain.

Enquête de harcèlement psychologique :

Il s'agit d'une enquête administrative pour s'acquitter de son obligation légale, tel que l'article 81.19 de la *Loi sur les normes du travail* le définit. L'enquête vise à déterminer si la plainte de harcèlement psychologique est fondée au sens de la Loi et, si c'est le cas, à recommander des mesures correctives.

Équipe

Étant donné l'augmentation du nombre de demandes qui lui sont adressées et la mise en place de différents services, l'équipe de la Division respect de la personne s'est agrandie en 2019 et est maintenant composée de 14 personnes. Parmi les membres de l'équipe, nous comptons une chef de division, une conseillère principale, dix conseillers spécialistes, une technicienne et une secrétaire.

Faits saillants

Mise à jour de la Politique de respect de la personne

En février 2019, la Ville de Montréal a adopté un règlement municipal en matière de respect de la personne, duquel découle la *Politique de respect de la personne*. Ce règlement concerne toute la communauté municipale, ce qui inclut tous les élus, les membres du personnel de cabinet et les membres de trois instances consultatives¹. En outre, la mise à jour de la Politique a permis de définir les rôles et responsabilités de la nouvelle Division respect de la personne et d'établir un lien de collaboration avec le contrôleur général lors des enquêtes.

Virage préventif

Depuis le regroupement des activités reliées à la Politique de respect de la personne, amorcé en 2018, et à cause de la hausse du nombre de plaintes, d'une année à l'autre, un virage préventif était devenu essentiel. Au début de 2019 et en cohérence avec notre nouvelle orientation, nous avons réalisé les actions suivantes :

- Déploiement de deux modules de formation en ligne destinés à l'ensemble de la communauté municipale;
- Offre de séances de sensibilisation aux élus, aux membres du personnel de cabinet et aux membres des instances consultatives;
- Développement et animation de cinq formations pour les gestionnaires, portant sur leurs rôles et responsabilités en vertu de la Politique de respect de la personne;
- Développement et animation de cinq formations pour les intervenants en ressources humaines.

Nouveau service : intervention en matière de climat de travail

Parmi les différents services offerts à la communauté municipale, l'intervention en matière de climat de travail est un nouveau service destiné aux équipes de travail. Par la démarche structurée qu'il propose, ce type d'intervention responsabilise les membres d'une équipe et leur fournit des outils aidant à résoudre leurs difficultés relationnelles, communicationnelles et collaboratives.

Déménagement de l'équipe

À la fin du mois de novembre 2019, la Division respect de la personne a déménagé au 5800, rue Saint-Denis. Les nouveaux locaux sont aménagés de manière à répondre aux besoins de confidentialité de la clientèle et comprennent plusieurs salles d'enquête, une salle de médiation et une salle de formation.

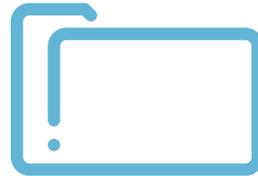
¹. Conseil interculturel de Montréal, Conseil jeunesse de Montréal et Conseil des Montréalaises.

L'année 2019 en quelques chiffres



Formation

- Nombre total de personnes formées : **16 259**
- Personnes formées en ligne : **14 876**
- Personnes formées en salle : **1 383**



Dossiers d'intervention

- Nombre total de dossiers traités : **733**
- Soutien-conseil et accompagnement : **395**
- Médiation : **43**
- Intervention en matière de climat de travail : **12**
- Enquête de climat de travail : **44**
- Enquête de harcèlement psychologique : **239**

Activités réalisées – Volet prévention

Le virage préventif a permis à la Division respect de la personne de former la communauté municipale, tant en ligne qu'en salle. Grâce à cette orientation, les intervenants en ressources humaines, les gestionnaires et les syndicats ont pu également transmettre aux équipes des messages en matière de respect.

Déploiement des formations en ligne

Conformément à la nouvelle version de la *Politique de respect de la personne*, notre premier objectif était de promouvoir le respect et la civilité au sein de la Ville de Montréal. Pour joindre l'ensemble de

la communauté municipale, nous avons développé deux modules de formation en ligne sur le respect de la personne :

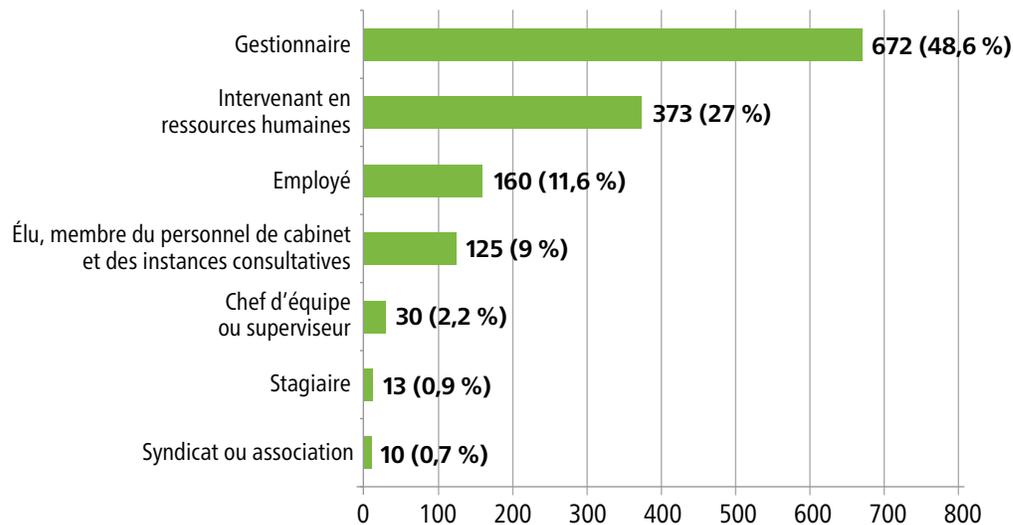
- Le premier module de formation, destiné à l'ensemble de la communauté municipale, a permis de former 13 235 personnes;
- Le deuxième module, réservé aux gestionnaires, a été suivi en 2019 par 1 641 gestionnaires.

Près de 15 000 personnes ont suivi nos formations en ligne, lesquelles ont obtenu un taux de satisfaction de 4/5, ce qui constitue un réel succès.

Développement des formations en salle

De nouvelles séances de formation en salle ont, cette fois, permis de former 1 383 personnes, comparativement à 652 personnes en 2018, soit une hausse de 112 %. Le graphique suivant illustre le nombre de participants, selon la catégorie d'emploi.

Graphique 1 – Personnes formées en salle, selon la catégorie d'emploi, en nombres et en proportions



En 2019, nous avons formé 672 gestionnaires, ceux-ci représentant 48,6 % de toutes les personnes qui ont suivi une formation en salle. Ces acteurs clés pour assurer un climat de travail sain et sécuritaire pourront exercer leurs rôles et responsabilités en vertu de la Politique de respect de la personne à l'aide des formations et outils que nous avons élaborés : Agir par l'exemple, Droits de gérance versus harcèlement, Gérer dans le respect, Gérer les conduites déraisonnables et Prévenir et gérer les conflits.

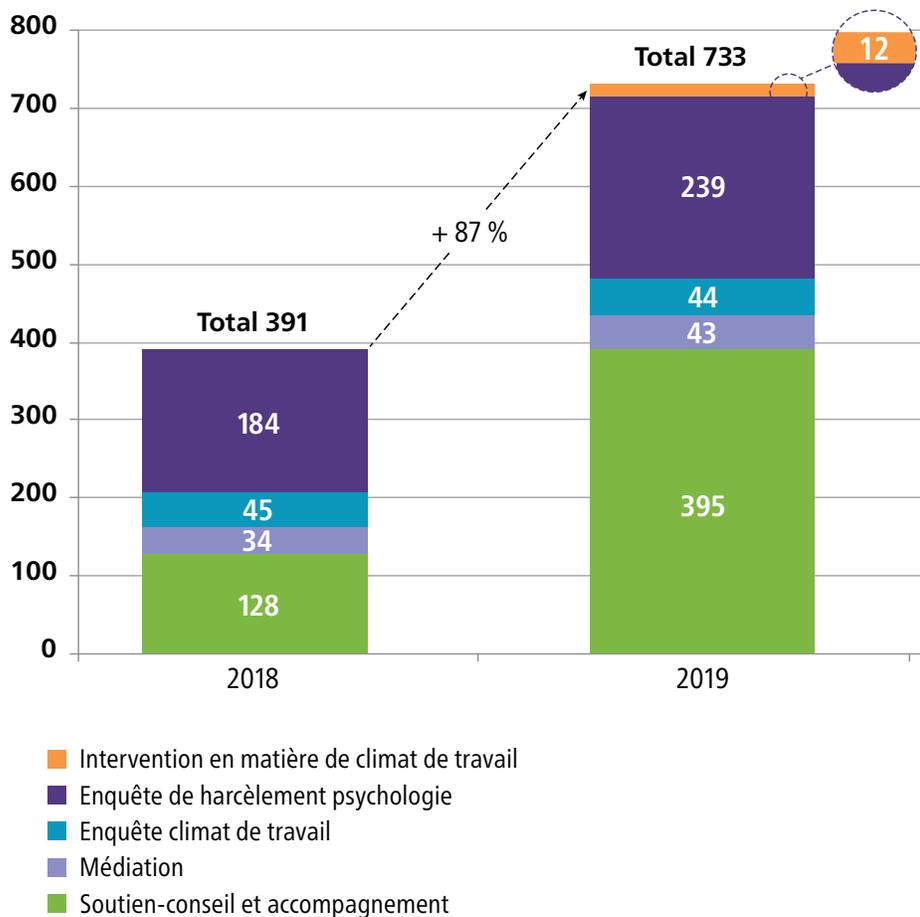
Il était aussi indispensable de former d'autres agents de changement pour implanter une culture axée sur un climat de travail sain. Nous avons joint, entre autres, les intervenants en ressources humaines, qui représentent 27 % de la clientèle formée, grâce à nos diverses formations : Dialogue assisté, Formation de formateur sur la communication bienveillante, Processus d'enquête de climat de travail et de harcèlement, Le rôle actif des intervenants en ressources humaines et Table de discussion portant sur le climat de travail.

Enfin, comme la nouvelle Politique de respect de la personne inclut les élus, les membres du personnel de cabinet et ceux des instances consultatives, il était fondamental de les sensibiliser. Pour ce faire, nous avons animé huit séances concernant la Politique de respect de la personne. Parmi les 125 participants, nous comptons 47 % d'élus, 33 % de membres du personnel de cabinet et 20 % de membres des instances consultatives.

Activités réalisées – Volet intervention

Depuis quelques années, nous constatons une hausse du nombre de demandes d'interventions et cette tendance se maintient en 2019, comme le démontre le graphique suivant. Depuis le regroupement des activités de la Division respect de la personne, en 2018, le nombre de dossiers traités a augmenté de 87 %. Ce travail a été rendu possible grâce à la contribution des trois nouvelles personnes qui se sont jointes à l'équipe, au courant de l'année 2019.

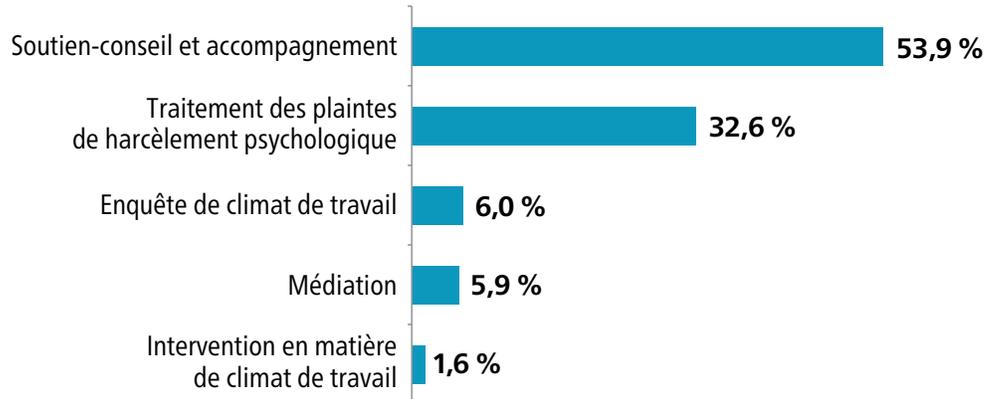
Graphique 2 – Nombre de dossiers d'intervention traités – Évolution de 2018 à 2019



Interventions réalisées en 2019

Le graphique ci-dessous montre que la majorité des interventions réalisées au courant de l'année 2019 sont du soutien-conseil et de l'accompagnement, dans une proportion de 53,9 %. Suivent le traitement des plaintes de harcèlement psychologique (32,6 %) et l'enquête de climat de travail (6 %). Enfin, la médiation et l'intervention en matière de climat de travail représentent ensemble 7,5 % des interventions réalisées.

Graphique 3 – Proportions des interventions réalisées



Soutien-conseil et accompagnement

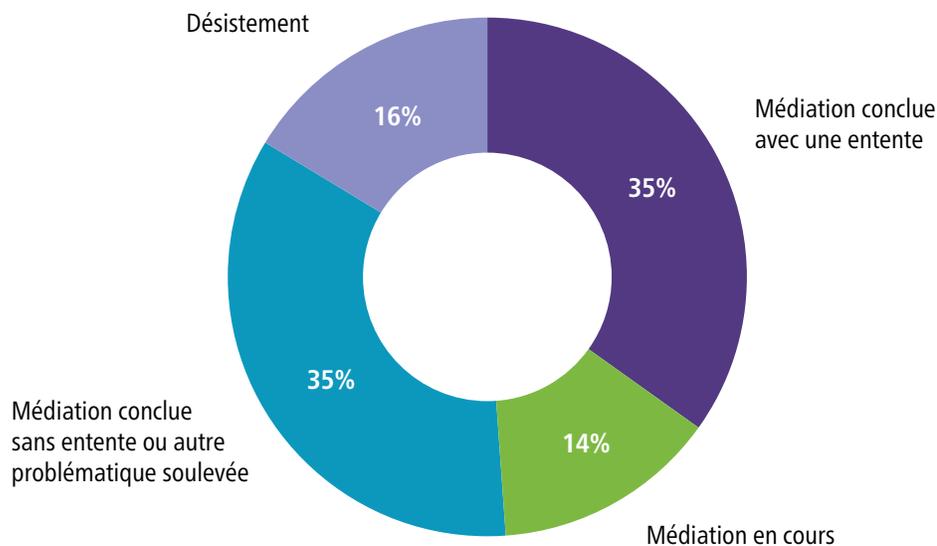
L'équipe a traité 395 dossiers liés à ce service, ce qui représente la plus forte hausse du nombre de dossiers traités, soit 209 %, comparativement à 2018. Nous sommes convaincus que les efforts de prévention menés auprès de la communauté municipale, des agents de changement et de notre nouvelle clientèle, c'est-à-dire les élus, les membres du personnel de cabinet et des instances consultatives, expliquent ce résultat. Cela constitue une bonne nouvelle, car ce service permet à la communauté municipale d'avoir accès en peu de temps aux outils d'aide et aux diverses méthodes de résolution des conflits, afin de faire cesser le plus rapidement possible les situations problématiques.

Médiation

Persuadés que cette méthode de résolution des conflits est une option pertinente pour quiconque souhaite rétablir la relation professionnelle avec ses pairs, nous en avons fait la promotion pour présenter ses avantages. Cela a porté fruit : nous avons mené 43 démarches de médiation en 2019, ce qui représente une progression de 26 % par rapport à 2018. Parmi les démarches terminées, 35 % des cas ont vu une entente mutuellement satisfaisante être conclue entre les personnes concernées. Il est à noter que 14 % des démarches étaient toujours en cours à la fin de 2019 et se dirigeaient vers une issue positive.

Puisque la méthode est libre et volontaire et que les parties doivent avoir la capacité d'y participer, il est inévitable que certaines des démarches amorcées ne puissent pas se conclure par une entente. Parmi les démarches non concluantes, 16 % sont des désistements et 35 % n'ont pas pu aboutir en raison de problématiques diverses. Toutefois, le fait même d'entreprendre ce processus et, par conséquent, le travail en vue d'un règlement constitue un gain.

Graphique 4 – Démarches de médiation – Résultats en pourcentages



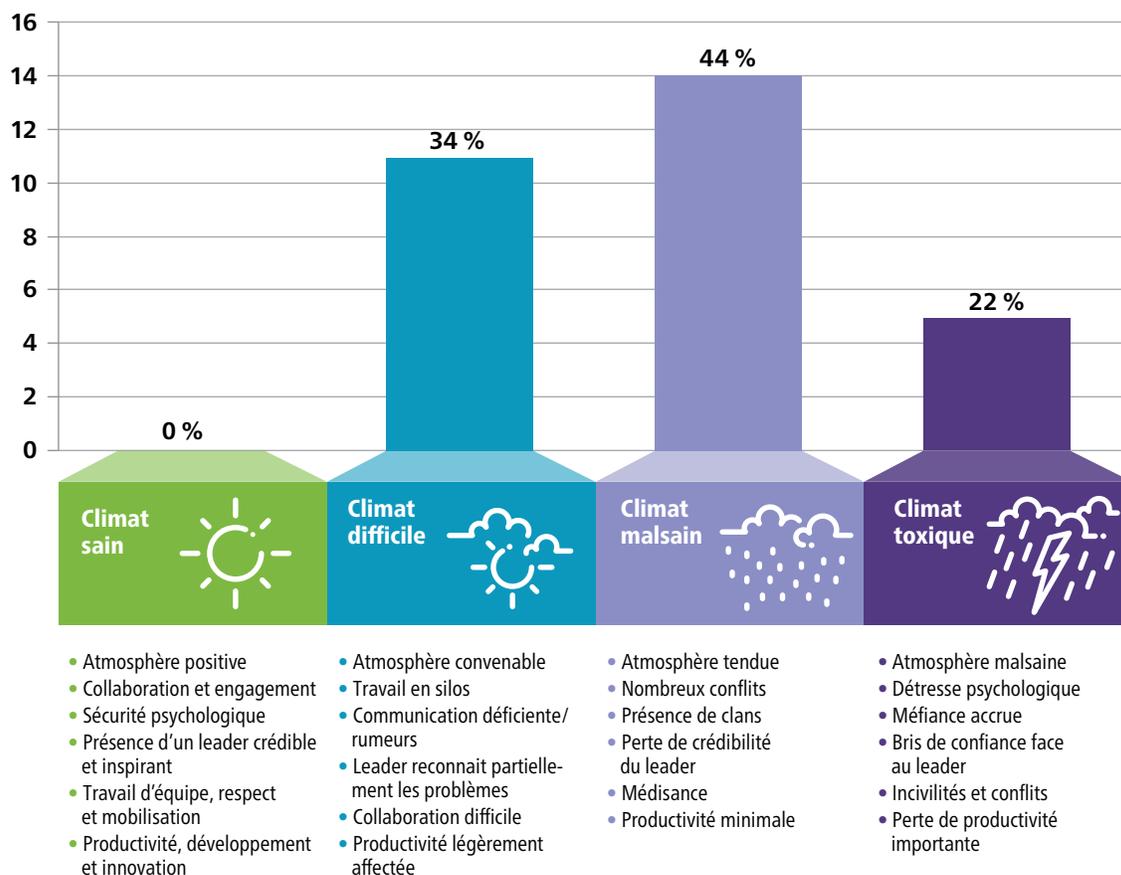
Intervention en matière de climat de travail

L'intervention en matière de climat de travail s'est ajoutée à notre offre de services en 2019. Depuis, elle crée un engouement chez la clientèle. Au total, 12 équipes ont pu en profiter dans la dernière année : elles ont obtenu des outils pour améliorer leurs relations professionnelles et participé activement à l'élaboration d'une entente collaborative.

Enquête de climat de travail

En 2019, nous avons mené 44 enquêtes de climat de travail. De ce nombre, 27 % étaient en cours de traitement en fin d'année. Fait intéressant : 73 % des enquêtes terminées révèlent des problématiques de climat de travail. Les résultats confirment la présence d'un climat de travail malsain dans 44 % des cas, d'un climat de travail difficile dans 34 % des cas et d'un climat toxique dans 22 % des cas. À la suite du graphique ci-dessous, une échelle de qualification définit les différentes catégories de climat de travail.

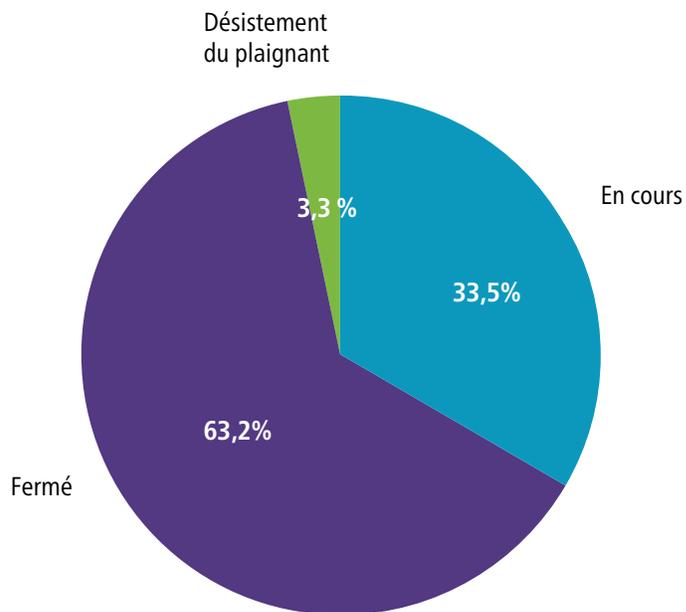
Graphique 5 – Résultats d'enquêtes de climat de travail, en pourcentages, selon l'échelle de qualification du climat de travail



Plaintes de harcèlement psychologique

En 2019, notre équipe a traité un total de 239 dossiers de plaintes de harcèlement psychologique, soit une augmentation de 30 %, comparativement à 2018. Parmi les dossiers traités, 63,2 % ont été menés à terme et 3,3 % ont été fermés en raison du désistement des plaignants. Malgré la hausse de plainte, la proportion de dossiers en cours de traitement était en baisse à la fin de l'année 2019, soit 33,5 % comparativement à 66 % en 2018.

Graphique 6 – Dossiers de harcèlement psychologique traités, en pourcentages

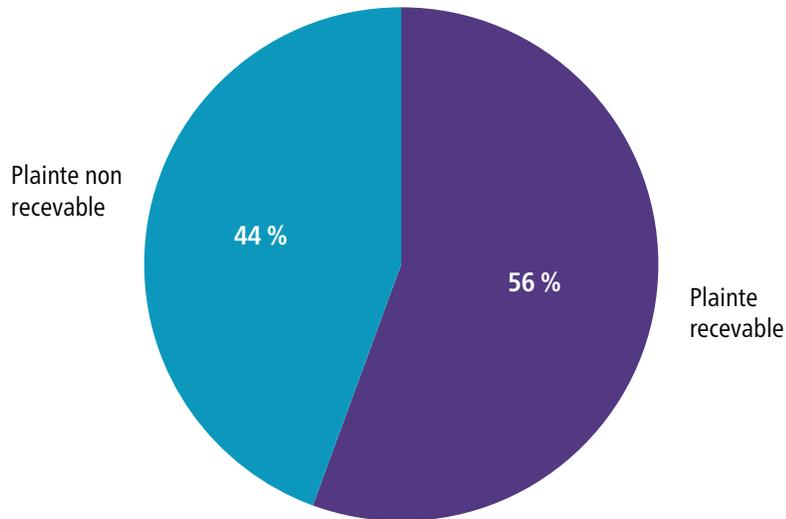


Analyse de recevabilité

La première étape du traitement d'une plainte de harcèlement psychologique consiste à analyser sa recevabilité : nous déterminons alors si les allégations du plaignant peuvent raisonnablement être attribuables à du harcèlement psychologique, au sens de la Loi. Si ce n'est pas le cas et que la plainte est jugée non recevable, nous offrons au plaignant d'autres méthodes de résolution afin de l'aider à régler la situation problématique. Si la plainte est jugée recevable, nous passons à l'autre étape, soit l'enquête de harcèlement psychologique.

Les résultats des analyses de recevabilité pour 2019 sont illustrés dans le graphique ci-dessous. Nous y montrons que plus de la majorité des plaintes sont jugées recevables, soit 56 %.

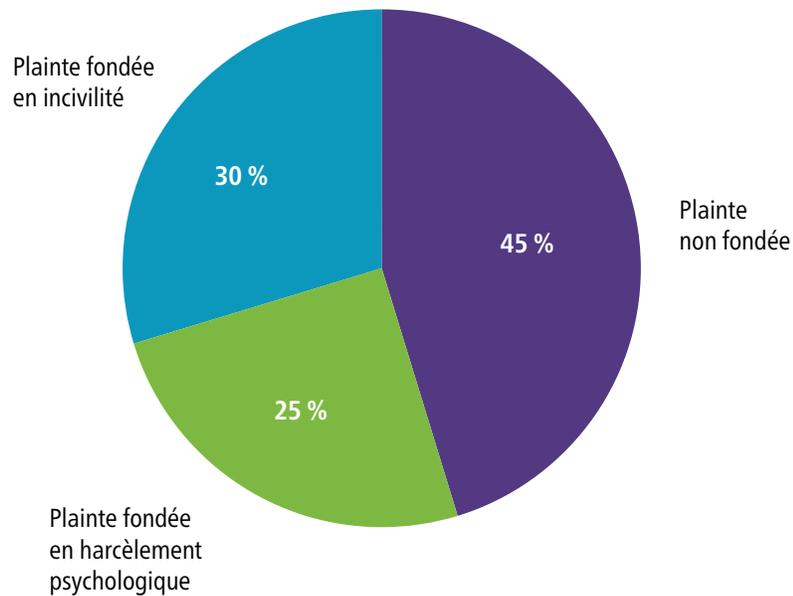
Graphique 7 – Résultats de l’analyse de recevabilité, en pourcentages



Enquête de harcèlement psychologique

Quand une plainte est jugée recevable, nous menons une enquête pour déterminer si elle est fondée au sens de la Loi et pour recommander des mesures correctives visant à rétablir un climat de travail sain. Parmi les plaintes recevables de 2019, le graphique suivant montre que 25 % étaient fondées en harcèlement psychologique, que 30 % révélaient de l’incivilité et que 45 % des enquêtes étaient non fondées.

Graphique 8 – Résultats d’enquêtes de harcèlement psychologique, en pourcentages



Conclusion

L'année 2019 a été la première où toutes les activités reliées à la Politique de respect de la personne étaient entièrement regroupées au sein de la Division respect de la personne. Avec l'ajout de trois ressources en cours d'année, l'équipe a su relever de grands défis.

Tout a commencé par la mise à jour de la Politique de respect de la personne et l'intégration d'une nouvelle clientèle, composée des élus, des membres du personnel de cabinet et des instances consultatives, à la notion de communauté municipale. Par la suite, le virage préventif a connu un réel succès grâce à nos formations en ligne et en salle. Il a aussi contribué à faire connaître notre offre de services, qui s'est élargie dans la dernière année et qui comprend dorénavant diverses méthodes de résolution des conflits. Enfin, nous avons terminé l'année en beauté en déménageant dans des locaux adaptés à notre travail : ceux-ci permettent de réaliser pleinement nos interventions, et ce, dans le respect de la confidentialité des dossiers.

L'année 2020 sera la deuxième de la Division respect de la personne en tant qu'entité à part entière. Nous souhaitons continuer le virage préventif auprès des élus et des directeurs de cabinet en leur proposant des outils favorisant un climat de travail sain. Nous voulons aussi développer encore davantage l'accompagnement de nos clients pour améliorer leur climat de travail et promouvoir des méthodes de résolution des conflits. Notre but : inverser la tendance à la hausse du nombre de plaintes de harcèlement psychologique.

Dans le contexte du projet de mobilisation, nous observons un vent de changement à la Ville de Montréal et comprenons que le climat de travail occupe une place importante parmi les priorités organisationnelles. Évidemment, le changement de culture ne peut se faire seul et nous remercions tous nos agents de changement et collaborateurs pour leur indispensable contribution.

Pour conclure, l'équipe de la Division respect de la personne s'est rapidement bâtie et a su, déjà, mener à bien de belles réalisations. L'expertise et le travail des membres de cette équipe aideront la Ville de Montréal à concrétiser sa vision d'une culture de milieu de travail sain.

Membres de l'équipe de la Division respect de la personne en 2019

Tania Roussel , chef de division	Julie Cyr , conseillère
Nicole Racicot , conseillère principale	Lisiane Lafortune , conseillère
Flore Eza , secrétaire	Marie-Josée Potvin , conseillère
Yormaira Canas , technicienne	Maud Alexandre , conseillère
Chloée Joly , conseillère	Raynald Lamontagne , conseiller
Davone Outhavong , conseillère	Sophie Julien , conseillère
Frédéric Moisan , conseiller	Stéphane Hardy , conseiller



monintranet/respect

Division respect de la personne
Service des ressources humaines
Ville de Montréal

5800, rue Saint-Denis, bureau 500
Montréal (Québec) H2S 3L5
Tél. : 514 868-3084

Courriel : respectdelapersonne@ville.montreal.qc.ca