

PROCÉDURE

TRAITEMENT DES PLAINTES, DE SITUATIONS RELATIONNELLES CONFLICTUELLES, D'INCIVILITÉ, DE TOUTE FORME DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

N° Procédure : PRO-006	Responsable de l'application : Direction des ressources humaines	
N° Politique/Règlement associé : POL-009		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2024-08-27	Date de révision : 2028-08-27
Destinataires : Tout salarié, cadre, hors-cadre, membre du conseil d'administration, médecin, dentiste, pharmacien, sage-femme, résident en médecine, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole, de même qu'à toute personne qui se trouve sur ses lieux (ex : usager, visiteur, membre de la famille d'un usager, sous-traitant et partenaire).		

1. ÉTAPES COMMUNES

- 1.1. Se référer à la politique en vigueur – *Politique visant à favoriser un milieu de travail sain, empreint de respect et exempt de toute forme d'incivilité, de harcèlement et de violence (POL-009)* qui doit être lue conjointement avec la présente procédure pour une meilleure compréhension.
- 1.2. L'utilisation de cette procédure n'a pas pour effet de priver une personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire. Elle peut notamment consulter l'instance associative, syndicale ou un conseiller juridique afin de valider les recours possibles ainsi que les délais qui s'y rattachent.

2. ÉTAPES SPÉCIFIQUES

2.1. Étapes spécifiques - La personne plaignante

- 2.1.1. La personne plaignante doit vérifier d'abord l'admissibilité de sa plainte afin de s'assurer que la situation relationnelle conflictuelle vécue s'inscrit dans le champ d'application de la politique (*POL-009*) et respecte la démarche proposée en six (6) étapes :
 - Avoir au préalable sollicité le soutien de son supérieur immédiat ou du supérieur hiérarchique, si la personne mise en cause est le supérieur immédiat (annexe I - Logigramme) ;
 - Respecter le délai légal de deux (2) ans de la dernière manifestation de la conduite vexatoire- (réf. *Loi sur les normes du travail art. 123.7*);
 - Ne pas viser la résolution de litiges relatifs à l'application de la convention collective (ex. demande de congé, temps supplémentaire, vacances, mesures disciplinaires, etc.) ;

- Ne pas être en lien avec l'exercice normal du droit de gestion (ex. : évaluation de la période de probation, rendement, absentéisme, attribution des tâches, etc.) ;
- N'a pas déjà fait l'objet d'une enquête et d'une décision administrative ou disciplinaire, visant les mêmes faits ;
- Fait partie du champ d'application de la politique (*POL-009*).

2.1.2. La personne plaignante peut, au préalable, s'informer sur le processus et des motifs justifiant le dépôt d'une plainte auprès des personnes désignées à recevoir les plaintes dont le nom figure sur l'intranet :

Intranet : <https://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=3931>

Courriel : plaintes.harcelement.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

Intranet : <https://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=355>

Courriel : commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Dépôt d'une plainte

2.1.3. La personne plaignante est invitée à utiliser le formulaire de déclaration de situations conflictuelles, de harcèlement ou de violence au travail (annexe II) et doit décrire chronologiquement les faits objectifs et vérifiables (lieux, dates, paroles, gestes, témoins, preuve matérielle, etc.) le fardeau de preuve repose sur la personne plaignante.

2.1.4. La personne plaignante doit transmettre sa plainte et le formulaire d'engagement à la confidentialité (annexe III), à une des instances ci-après selon la personne visée.

- Pour les plaintes visant le personnel syndiqué, syndicable non syndiqué (SNS), cadre, hors cadre et membre du conseil d'administration, déposer sa plainte auprès de la personne responsable du traitement des plaintes.
- Pour une plainte visant un sous-traitant ou un partenaire, la personne plaignante doit obligatoirement aviser son supérieur immédiat avant de faire sa plainte auprès de la personne responsable du traitement des plaintes.
- Le sous-traitant ou partenaire peut déposer sa plainte à la personne responsable du traitement des plaintes.
- Pour une plainte visant un chercheur, stagiaire, étudiant ou bénévole, la personne plaignante doit obligatoirement aviser son supérieur immédiat avant de faire sa plainte auprès de la personne responsable du traitement des plaintes qui doit prendre les moyens nécessaires afin de s'assurer de la poursuite du processus avec la maison d'enseignement, le cas échéant.

- Un chercheur, un stagiaire, un étudiant ou un bénévole qui désire déposer une plainte peut déposer sa plainte à la personne responsable du traitement des plaintes.

plaintes.harcelement.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Dispositions particulières : Conseil d'administration

Dans le cas où la plainte vise le président-directeur général ou le président-directeur général adjoint, la plainte sera réacheminée au conseil d'administration qui veillera à assurer son traitement en toute confidentialité et impartialité.

Dispositions particulières : Médecin, dentiste, pharmacien, et résident en médecine

La personne plaignante qui désire déposer une plainte de harcèlement ou de violence contre un membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) doit déposer sa plainte auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) du CIUSSS-EMTL qui, à son tour, verra à l'acheminer au médecin examinateur pour son étude. commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

À l'inverse, un médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine qui désire porter plainte pour harcèlement ou violence contre une autre personne doit déposer sa plainte auprès de la personne responsable du traitement des plaintes. plaintes.harcelement.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Dispositions particulières : Usager, visiteur ou un membre de la famille d'un usager

Une personne plaignante désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager doit obligatoirement aviser son supérieur immédiat.

Un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence doit déposer sa plainte au CLQPS. commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Déclaration d'incident isolé pour violence physique

- 2.1.5. Tout incident isolé de violence physique à l'égard des personnes salariées et stagiaires doit être déclaré par l'entremise du formulaire de déclaration d'un événement accidentel ou d'une situation dangereuse (annexe IV) et le soumettre à l'adresse courriel indiquée au formulaire. Ce formulaire ne doit pas être utilisé pour une plainte d'harcèlement psychologique.

2.2. Étapes spécifiques - Les personnes responsables du traitement des plaintes

Les personnes responsables du traitement des plaintes doivent :

- 2.2.1. Procéder au triage et vérifier si la plainte est admissible et respecte la démarche proposée en six (6) étapes, si des informations sont manquantes et si une mesure provisoire est requise durant le traitement de la plainte ;
- 2.2.2. Ouvrir un dossier et inscrire la plainte au registre ;
- 2.2.3. Gérer la confidentialité et la tenue de l'ensemble des dossiers de plaintes.

2.3. Étapes spécifiques - Les parties concernées ou celles qui ont collaboré au traitement d'une plainte et qui croient être victimes de mesure de représailles

- 2.3.1. Les personnes concernées ou celles qui ont collaboré au traitement d'une plainte qui croit être victime de mesure de représailles doivent remplir le formulaire de plainte pour mesures de représailles (Annexe VI) et le soumettre à l'adresse courriel indiquée au formulaire.

3. MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

3.1. Démarche proposée

Une démarche en six (6) étapes (Annexe 1 - Logigramme) est proposée et se divise en deux (2) blocs selon la nature de la situation relationnelle conflictuelle.

BLOC 1 : Étapes (1 à 3) visant les signalements et dénonciations

Étape 1 (obligatoire) : Tenter de résoudre soi-même, dans la mesure du possible, la situation relationnelle conflictuelle avec la personne mise en cause.

Étape 2 (obligatoire) : Solliciter le soutien de son supérieur immédiat ou du supérieur hiérarchique si la personne mise en cause est le supérieur immédiat.

Étape 3 (facultative) : Solliciter, auprès de la personne responsable du traitement des plaintes, une demande d'accompagnement avant le dépôt d'une plainte.

Dans l'éventualité où les étapes 1 et 2 n'ont pas été réalisées, le dossier est retourné au supérieur immédiat ou au supérieur hiérarchique et elle sera invitée à reprendre le processus. L'admissibilité est vérifiée par la personne responsable du traitement des plaintes.

BLOC 2 : Étapes (4 à 6) visant les plaintes écrites ou verbales

Étape 4 : Dépôt d'une plainte et possibilité de se prévaloir, sur une base volontaire, d'un mode collaboratif de résolution à la suite d'une rencontre d'information obligatoire avec la personne responsable du traitement des plaintes.

Le délai légal pour le dépôt d'une plainte est de deux (2) ans à partir de la dernière manifestation de harcèlement alléguée.

Étape 5 : Analyse de la recevabilité

L'analyse de recevabilité consiste à faire une évaluation préliminaire de la plainte. Elle ne consiste pas à se demander si la plainte est fondée. À ce stade, il s'agit d'une analyse préliminaire des faits allégués et la preuve partielle soumise présentant une apparence suffisante de harcèlement pour qu'il soit justifié d'entreprendre une démarche plus approfondie. La définition du harcèlement au sens de la *Loi sur les normes du travail* est le cumul de ces cinq (5) critères :

- Une conduite vexatoire se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes.
- Un caractère répétitif des comportements.
- Un caractère hostile ou non désiré.
- Une atteinte à la dignité ou l'intégrité physique ou psychologique.
- Entraînant un milieu de travail néfaste.

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

- a) **Suspension du dossier** : Dans l'éventualité où la personne plaignante est en arrêt de travail, le dossier est suspendu jusqu'à l'obtention d'une attestation médicale confirmant l'aptitude à être rencontré.
- b) **Rencontre de précisions** : La personne plaignante est rencontrée afin de clarifier les allégations et recueillir les informations manquantes sauf si la plainte est suffisamment détaillée. Le processus tel que décrit au logigramme (annexe I) sera expliqué y compris les droits, rôles et responsabilités de chacun.
- c) **Rapport d'analyse de la recevabilité** : Un rapport confidentiel est produit et consigné au dossier de plainte.

Le rapport de recevabilité peut présenter le mandat, le contexte, la méthodologie, le cadre juridique, la documentation pertinente, le sommaire des allégations, les conditions d'admissibilité de la plainte, un sommaire des informations obtenues, le compte rendu de la rencontre de précisions, l'analyse, les conclusions, les recommandations et les pièces au soutien.

- d) **Avis de prolongation du délai** : La personne plaignante reçoit un avis de prolongation si le délai de traitement de la plainte dépasse soixante (60) jours ouvrables de la réception de la plainte.

- e) **Remise des conclusions sur la recevabilité** : La personne plaignante reçoit, sous forme écrite, la décision motivée confirmant les conclusions du rapport d'analyse de la recevabilité.
- **Plainte irrecevable** : Dans l'éventualité où la plainte est jugée irrecevable, la personne mise en cause n'est pas avisée, sauf exception, du dépôt d'une plainte à son égard et le dossier est fermé avec ou sans recommandation ;
 - **Plainte recevable** : La personne mise en cause est avisée verbalement, au préalable, et par écrit qu'une plainte est déposée à son égard et qu'elle peut être accompagnée par la personne de son choix. Le processus tel que décrit au logigramme (Annexe 1) sera expliqué y compris les droits, rôles et responsabilités de chacun.

La décision interne est finale. La personne plaignante insatisfaite de la décision pourra consulter l'instance associative, syndicale ou un conseiller juridique pour évaluer ses autres options s'il y a lieu.

Étape 6 : Enquête

L'enquête n'est pas systématique; un mode alternatif peut être envisagé sur une base volontaire. Elle vise à déterminer si la plainte est fondée et si chacune des allégations, après analyse, répond aux critères de la *Loi sur les normes du travail* (étape 5).

- a) **Suspension du dossier** : Dans l'éventualité où la personne plaignante, la personne mise en cause ou la personne témoin est en arrêt de travail, le dossier est suspendu jusqu'à l'obtention d'une attestation médicale confirmant l'aptitude à être rencontré.
- b) **Avis de prolongation du délai** : Les parties reçoivent un avis de prolongation si le délai de traitement dépasse soixante (60) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
- c) **Mode collaboratif de résolution** : À tout moment, au cours du processus, les parties peuvent demander à se prévaloir d'un mode collaboratif de résolution, dont la médiation.
- d) **Rapport d'enquête et rapport à la direction ou service (facultatif)** : Des rapports distincts sont produits par l'enquêteur assigné au dossier. L'employeur n'est pas lié par les conclusions et les recommandations des rapports. Ce rapport d'enquête est confidentiel et ne fait pas partie du dossier de la personne plaignante ou mise en cause. Ce rapport est conservé uniquement par l'équipe responsable du traitement des plaintes.
- e) **Le rapport d'enquête** peut présenter le mandat, le contexte, l'analyse de la recevabilité, la méthodologie, le cadre juridique, l'analyse du caractère prépondérant de la preuve recueillie pour chacune des allégations, les conclusions quant au bien-fondé de la plainte, les recommandations et les pièces au soutien.
- f) **Le rapport à la direction ou au service** présente les principaux constats, les

facteurs de risques potentiels qui sont liés aux personnes, à l'organisation du travail, à la culture ou encore à la structure de l'organisation, la revue des mesures préventives et curatives prises par l'employeur dans le milieu de travail ainsi que les recommandations.

- g) **Remise des conclusions** : Les rencontres individuelles de remise des conclusions, pour la personne plaignante et la personne mise en cause, se font en présence des personnes ci-dessous :
- Personne accompagnatrice des parties, le cas échéant ;
 - Supérieur immédiat ou hiérarchique si le supérieur immédiat est une partie.

À la suite des rencontres individuelles, les parties reçoivent, sous forme écrite, la décision motivée confirmant ou non les conclusions du rapport d'enquête.

Plainte infondée : Dans l'éventualité où la plainte est jugée infondée, le dossier est fermé avec ou sans recommandation.

Plainte fondée : Dans l'éventualité où la plainte est jugée fondée, en totalité ou en partie, les recommandations sont évaluées et mises en application, le cas échéant, par les personnes concernées.

La décision interne est finale. La personne plaignante insatisfaite de la décision pourra consulter l'instance associative, syndicale ou un conseiller juridique pour évaluer ses autres options s'il y a lieu. La personne mise en cause insatisfaite de la décision pourra consulter l'instance associative, syndicale ou un conseiller juridique pour évaluer ses autres options s'il y a lieu.

3.2. Droits, obligations et particularités visant les personnes impliquées dans le processus de traitement d'une plainte

La personne plaignante

a. La personne plaignante a le droit tout au long du processus :

- D'être accompagnée par la personne de son choix au cours du processus de plainte (par exemple, par son association, syndicat ou conseiller juridique) ;
- De consulter une personne de son choix, par exemple association, syndicat, conseiller juridique afin de valider les autres recours possibles ainsi que les délais qui s'y rattachent ;
- D'être accueillie, écoutée et prise au sérieux sans être jugée ;
- De bénéficier de mesures provisoires (s'il y a lieu) ;
- D'obtenir que cesse le harcèlement (s'il y a lieu) ;
- À la discrétion et à la protection de sa réputation ;
- Que la plainte soit traitée dans les meilleurs délais possible ;
- D'être entendue et de faire valoir ses moyens de preuve au soutien de sa plainte ;
- À un contrôle de la fidélité du compte rendu de ses déclarations ;

- À ne subir du fait de sa participation au processus, aucune perte de traitement, d'avantage, si elle est à l'emploi de l'organisation ni l'imposition de quelque type de représailles que ce soit, dans le cadre d'un processus entrepris de bonne foi ;
- b. La personne plaignante conserve, en tout temps, son droit de suspendre la démarche afin d'avoir recours à d'autres modes collaboratifs de résolution.
- c. La personne plaignante conserve son droit, dans l'éventualité où elle a quitté l'organisation, de poursuivre le processus de traitement de sa plainte si tel est son désir.

La personne mise en cause

- a. La personne mise en cause a le droit, tout au long du processus :
 - D'être accompagnée par la personne de son choix au cours du processus de plainte (par exemple, par son association, syndicat, conseiller juridique) ;
 - De consulter une personne de son choix, par exemple, association, syndicat, conseiller juridique afin de valider les autres recours possibles ainsi que les délais qui s'y rattachent ;
 - D'être traitée équitablement ;
 - De bénéficier de mesures provisoires (s'il y a lieu) ;
 - D'être informée par écrit des allégations, dans un délai raisonnable lui permettant de se préparer adéquatement avant la rencontre ;
 - Dans certains dossiers, à la discrétion de l'enquêteur ou de l'employeur, pour des motifs valables et exceptionnels, ces allégations peuvent n'être transmises à la personne mise en cause qu'au moment de la rencontre avec l'enquêteur. Un délai supplémentaire peut alors lui être accordé afin de préparer sa réponse. La divulgation des allégations retenues n'oblige pas l'enquêteur à lui révéler le nom des témoins potentiels, à lui remettre une copie complète de la plainte, ou les moyens de preuve offerts par la personne plaignante ;
 - Droit de faire valoir son point de vue et de présenter ses moyens de preuve ;
 - À la discrétion et à la protection de sa réputation ;
 - Que le dossier soit traité dans les meilleurs délais possible ;
 - D'être protégée contre les plaintes frivoles ou abusives ;
 - À un contrôle de la fidélité du compte rendu de ses déclarations ;

- À ne subir du fait de sa participation au processus, aucune perte de traitement, d'avantage, si elle est à l'emploi de l'organisation ni l'imposition de quelque type de représailles que ce soit, dans le cadre de sa participation entreprise de bonne foi.

La personne témoin

- a. La personne témoin a le droit tout au long du processus :
 - À la discrétion quant à sa participation et au contenu de ses déclarations ;
 - À la protection contre les représailles ;
 - D'être accompagnée et conseillée, par la personne de son choix, au cours de l'enquête ;
 - À un contrôle de la fidélité du compte rendu de ses déclarations ;
 - À ne subir du fait de sa participation au processus, aucune perte de traitement, d'avantage, si elle est à l'emploi de l'organisation ni l'imposition de quelque type de représailles que ce soit dans le cadre de sa participation entreprise de bonne foi.

La personne accompagnatrice

- a. La personne accompagnatrice agit à titre d'observatrice et non de représentante dans le cadre du processus de traitement de la plainte pour la personne plaignante, mise en cause ou témoin.
- b. La personne accompagnatrice assiste au déroulement de la rencontre, sans intervenir, afin d'en rendre compte.
- c. La personne accompagnatrice ne peut être un témoin éventuel et être interrogée.
- d. La personne accompagnatrice doit signer le formulaire d'engagement à la confidentialité.

La personne responsable pour le traitement des plaintes

- a. En tout temps, la personne responsable du traitement des plaintes a l'obligation de préserver la confidentialité et d'agir avec diligence, impartialité, intégrité, respect, modération et courtoisie.

L'enquêteur désigné à l'interne ou mandaté à l'externe

- a. En tout temps, l'enquêteur a l'obligation de préserver la confidentialité et d'agir avec diligence, neutralité, impartialité, intégrité, respect, modération et courtoisie.

Les instances associatives et syndicales

- a. Les représentants des instances associatives et syndicales ont l'obligation de collaborer au processus de traitement des plaintes, d'assurer le respect de la confidentialité et de ne pas se placer en conflit d'intérêts entre les parties visées par une plainte.

4. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA PROCÉDURE

4.1. Direction des ressources humaines

Responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la procédure.

4.2. Comité paritaire stratégique en santé et sécurité du travail

Les membres participent à l'élaboration, la rédaction et de la mise à jour de la procédure

4.3. Calendrier de révision de la procédure

La présente procédure devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

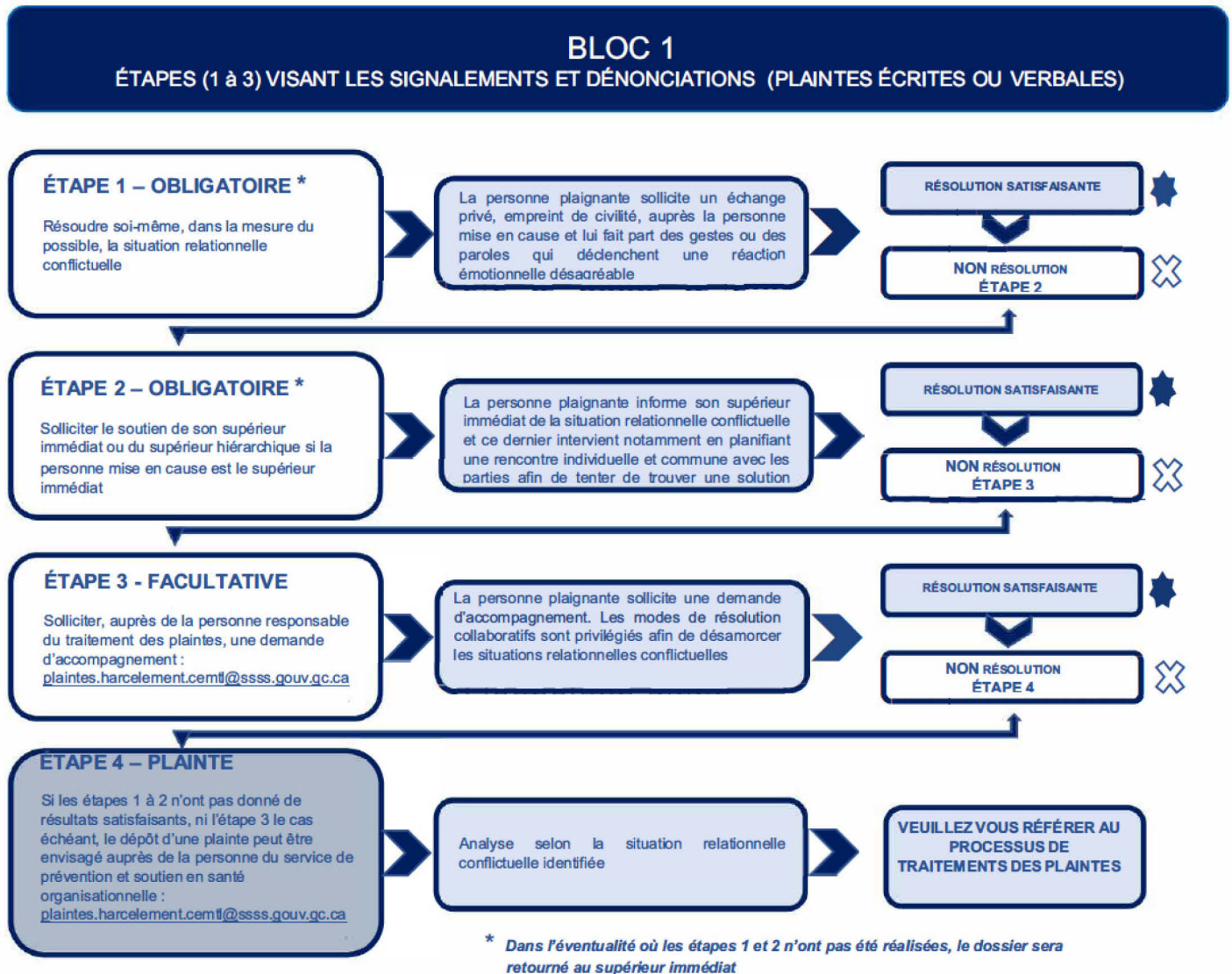
5. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le Comité de direction et annule, par le fait même, toute procédure en cette matière adoptée antérieurement dans l'une des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.

6. ANNEXES

- *Annexe 1 : Logigramme*
- *Annexe 2 : Formulaire de déclaration de situations conflictuelles, de harcèlement ou de violence au travail*
- *Annexe 3 : Formulaire d'engagement à la confidentialité*
- *Annexe 4 : Formulaire de déclaration d'un événement accidentel ou d'une situation dangereuse*
- *Annexe 5 : Harcèlomètre*
- *Annexe 6 : Formulaire de dénonciation de mesures de représailles*

Annexe 1 - Logigramme



BLOC 2 - INCIVILITÉ ET CONFLIT (GROUPE A)

ÉTAPE VISANT LES PLAINTES (FORMELLES ÉCRITES OU VERBALES) DERNIER RECOURS

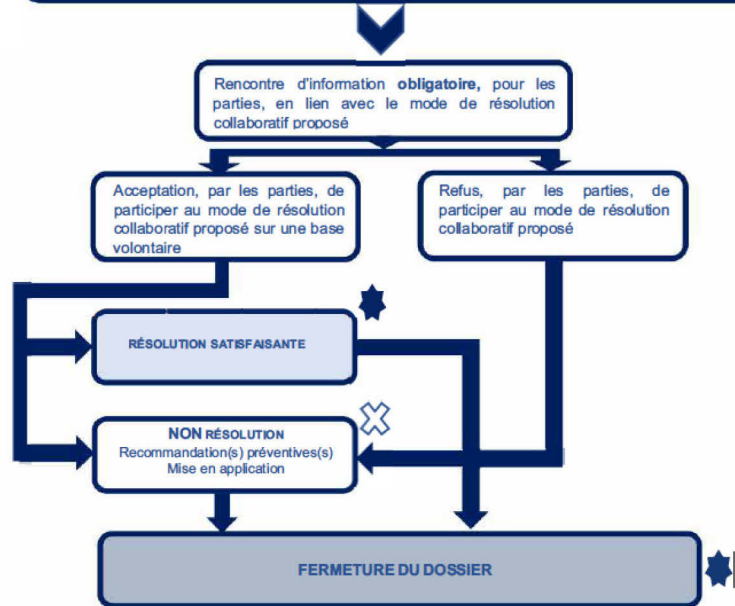
ÉTAPE 4

DÉPÔT - PLAINTE

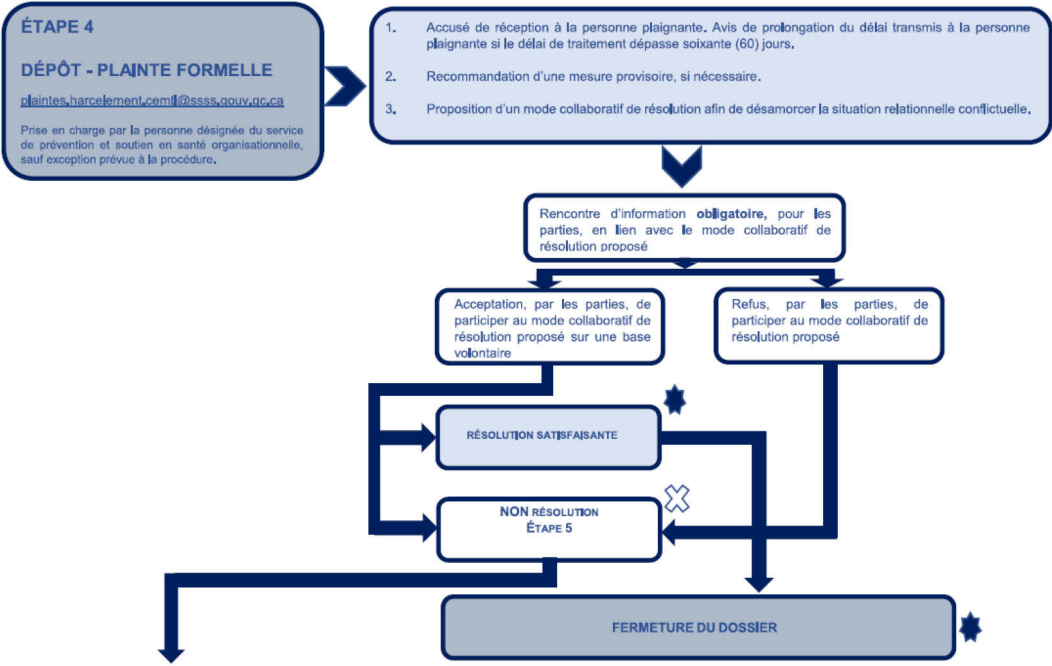
plaintes.harcelement.oemtl@ssss.gouv.qc.ca

Prise en charge par la personne désignée du service de prévention et soutien en santé organisationnelle, sauf exception prévue à la procédure.

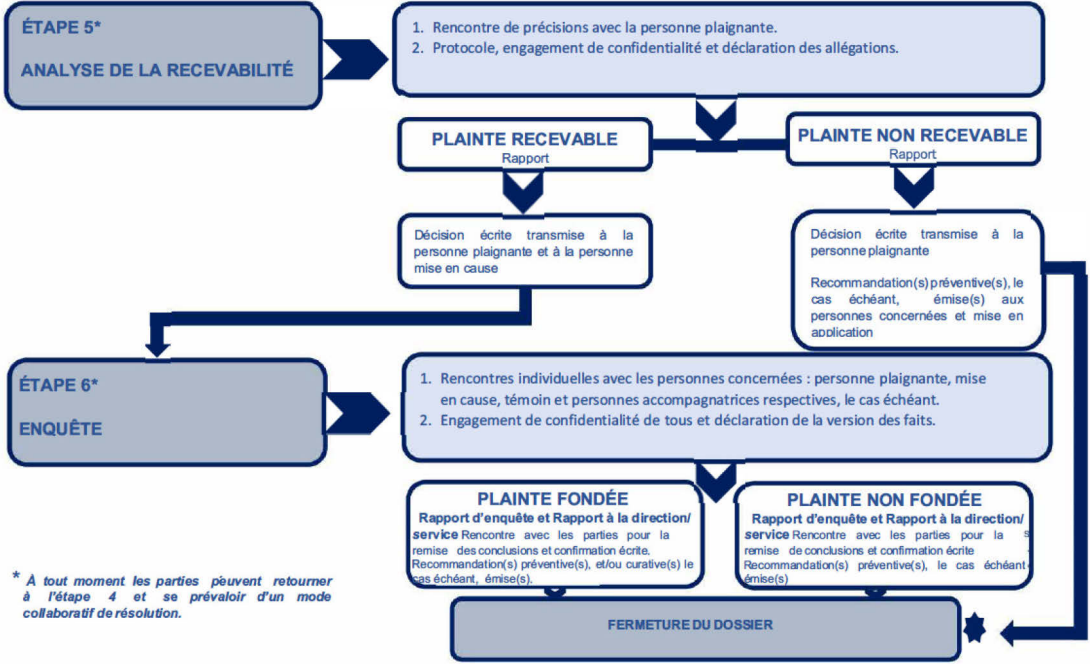
1. Accusé de réception à la personne plaignante et planification d'une rencontre avec les parties et le supérieur immédiat concernés afin de tenter de trouver une solution. Avis de prolongation du délai transmis à la personne plaignante si le délai de traitement dépasse soixante (60) jours.
2. Recommandation d'une mesure provisoire, si nécessaire.
3. Proposition d'un mode collaboratif de résolution afin de désamorcer la situation relationnelle conflictuelle.



BLOC 2 – HARCÈLEMENT (GROUPE B)
 ÉTAPES (4 à 6) VISANT LES PLAINTES (FORMELLES ÉCRITES OU VERBALES) DERNIER RECOURS



BLOC 2 – HARCÈLEMENT (GROUPE B)
 ÉTAPES (4 à 6) VISANT LES PLAINTES (FORMELLES ÉCRITES OU VERBALES) DERNIER RECOURS



Annexe 2 - Formulaire de déclaration de situations conflictuelles, harcèlement ou violence au travail

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

CONFIDENTIEL

FORMULAIRE DÉCLARATION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES, DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE AU TRAVAIL

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE PLAIGNANTE

- Je suis la personne victime
 Je suis une personne témoin d'une situation susceptible de constituer du harcèlement ou de la violence, ou en voie de le devenir

Nom :

Matricule :

Unité / Service :

Installation :

Adresse courriel pour vous joindre :

Prénom :

Titre d'emploi :

Direction :

Numéro de téléphone :

NATURE DE LA SITUATION

J'ai pris connaissance de la [politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement](#) et de la violence au travail ainsi que de la [procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence](#). Je désire déposer une plainte formelle dans le cadre des mécanismes prévus à la procédure qui s'y applique afin de dénoncer :

COCHER UNE SEULE CASE, SOIT LA PLUS REPRÉSENTATIVE DE VOTRE SITUATION.

DÉFINITIONS

<input type="checkbox"/> Incivilité	Comportement déviant qui est en violation avec les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. Manquement aux règles élémentaires de vie en société (valeurs du CIUSSS-EMTL).
<input type="checkbox"/> Harcèlement psychologique	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.
<input type="checkbox"/> Harcèlement sexuel	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.
<input type="checkbox"/> Harcèlement discriminatoire	Une conduite se manifestant, entre autres, par des paroles, des actes ou des gestes répétés et non désirés, à caractère vexatoire ou méprisant et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables. Une conduite de harcèlement discriminatoire peut se manifester via le harcèlement racial, homophobe, sexiste ou en raison de l'âge ou d'un handicap.
<input type="checkbox"/> Violence	Tout incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques, de voies de fait et autres comportements importuns.
<input type="checkbox"/> Situation conflictuelle	Toute situation présentant une forme de discorde, d'antagonisme ou de tiraillement impliquant deux personnes ou plus, dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou sur les individus sont palpables.

Page 1 sur 6

IDENTIFICATION DU SUPÉRIEUR IMMÉDIAT (GESTIONNAIRE) DE LA PERSONNE PLAIGNANTE

Nom : Prénom :
Titre d'emploi :

IDENTIFICATION DE(S) LA PERSONNE(S) MISE EN CAUSE

Personne(s) présumée(s) avoir adopté un comportement d'incivilité, de harcèlement ou de violence envers la personne plaignante :

Nom : Prénom :
Titre d'emploi : Unité/service :
Installation/site : Direction :

Nom : Prénom :
Titre d'emploi : Unité/service :
Installation/site : Direction :

Nom : Prénom :
Titre d'emploi : Unité/service :
Installation/site : Direction :

IDENTIFICATION DU OU DES TÉMOINS (S'IL Y A LIEU)

Nom : Prénom :
Titre d'emploi : Unité/service :
Installation/site : Direction :

Nom : Prénom :
Titre d'emploi : Unité/service :
Installation/site : Direction :

Nom : Prénom :
Titre d'emploi : Unité/service :
Installation/site : Direction :

DÉMARCHES PRÉALABLES AU DÉPÔT DE LA PRÉSENTE PLAINTÉ

Le CIUSSS EMTL encourage les membres du personnel à tenter de régler eux-mêmes les conflits lorsque cela est possible afin d'éviter l'aggravation de la situation. Veuillez préciser les démarches que vous avez effectuées jusqu'à ce jour.

DÉMARCHES	OUI	NON
Êtes-vous actuellement en absence du travail?	<i>Précisez (vacances, congé, maladie, CSST, etc.)</i>	

DÉMARCHES	OUI	NON
ÉTAPE 1 Avez-vous tenté d'adresser vous-même la situation conflictuelle ou le comportement de harcèlement présumé en exprimant votre désapprobation auprès de la personne concernée?	<i>Précisez la date et le résultat</i>	<i>Pour quelles raisons ?</i>
ÉTAPE 2 Avez-vous demandé à votre supérieur immédiat ou à la personne en autorité d'intervenir ?	<i>Précisez la date</i>	<i>Pour quelles raisons?</i>
À votre connaissance, votre supérieur immédiat a-t-il fait des démarches de règlement de la plainte?	<i>Précisez la date et les démarches</i>	
Si votre supérieur est visé par la plainte, avez-vous soumis votre plainte à son supérieur immédiat?	<i>Inscrire le nom de son supérieur</i>	<i>Pour quelles raisons?</i>
Avez-vous posé d'autres gestes dans le but de résoudre l'événement?	<i>Lesquels et quels ont été les résultats?</i>	
Avez-vous intenté d'autres recours ou des poursuites juridiques?	<i>Précisez</i>	
Est-ce que votre sécurité physique est menacée actuellement ?	<i>Précisez</i>	
À votre connaissance, est-ce que d'autres personnes auraient vécu des situations similaires avec la même mise en cause?	<i>Précisez qui</i>	

DURÉE DE LA SITUATION PROBLÉMATIQUE

Depuis combien de temps vivez-vous la situation de harcèlement ou de violence au travail?

Quelle est la date de la dernière manifestation des comportements associés à du harcèlement ou de la violence?

CONSÉQUENCES POUR LA PERSONNE PLAIGNANTE

Décrivez en vos mots quelles sont les conséquences sur vous et/ou la personne victime des gestes ou paroles offensantes subits dans votre travail et votre vie personnelle.

SOLUTION RECHERCHÉE

En effectuant cette démarche, quelles sont vos attentes?

Annexe 3 - Formulaire d'engagement à la confidentialité

ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

PROTOCOLE

ANALYSE DE RECEVABILITÉ ET ENQUÊTE

DIVULGATION DE L'INFORMATION CONFIDENTIELLE

(PLAINTÉ DE HARCÈLEMENT)

Dispositions générales

1. Je comprends que le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal a mandaté un enquêteur(trice) interne ou externe afin de réaliser un processus d'analyse de recevabilité et d'enquête, le cas échéant, sur certains événements au sein de mon milieu de travail.
2. Je comprends que des rencontres seront tenues en visioconférence sauf si l'enquêteur(trice) juge que des rencontres présentiels sont préférables.
3. Je m'engage à tenir confidentielles, indéfiniment, toutes les informations obtenues et échangées dans le cours du processus, à moins d'être tenue de les divulguer, de par la loi ou à des fins de consultation auprès d'un(e) conseiller(ère) ou dans le cadre d'un processus de règlement de grief et d'arbitrage ou auprès de la direction des ressources humaines.
4. Je m'engage également à m'abstenir en tout temps de communiquer avec toute personne, toute information relativement à la plainte, sauf si cela est directement relié et nécessaire à l'exercice de mes fonctions et que ladite personne à qui je transmets une telle information est dûment autorisée à la recevoir dans le cadre de ses fonctions, de la direction des ressources humaines, de mon conseiller/avocat ou en vertu de la loi ou à moins d'être dûment convoqué(e) devant un tribunal à cet égard.
5. Je reconnais avoir la responsabilité de m'assurer que je dispose d'une bande passante suffisante pour permettre d'établir et de maintenir une connexion de qualité durant la rencontre ainsi qu'un périphérique (ordinateur ou tablette) dont la dimension de l'écran permet une présence visuelle et la consultation de documents simultanément.
6. Je m'engage à ne pas partager l'identifiant, le mot de passe et le lien permettant de se joindre à la visioconférence ni de procéder à l'enregistrement audio ou vidéo de celle-ci.
7. En cas de problème technologique durant la rencontre, je m'engage à contacter rapidement l'enquêteur(trice) par téléphone afin de rétablir une communication

8. Je comprends que la rencontre devra être tenue dans un endroit discret qui permette d'assurer la confidentialité des échanges avec l'enquêteur(trice).
9. Je comprends que seule une personne ayant préalablement signé un engagement à la confidentialité pourra m'accompagner lors de la rencontre et agir à titre d'observateur. Je m'engage par ailleurs à informer l'enquêteur(trice) à l'avance de la présence de cette personne, le cas échéant.

Étape 1 - Analyse de la recevabilité

10. Je comprends que la rencontre de précisions, si jugée nécessaire par l'enquêteur(trice) dans le cadre de l'analyse de la recevabilité, pourra être enregistrée par le biais de la plateforme de visioconférence Teams et déposée de manière confidentielle sur une plateforme sécurisée aux fins de validation des allégations. L'enquêteur s'engage à détruire l'enregistrement dès que ma déclaration aura été signée.
11. Je comprends que le compte rendu écrit des allégations préparées par l'enquêteur(trice) me sera soumis pour vérification. En cas de questionnement, l'extrait pertinent de l'enregistrement me sera soumis pour validation. La version finale du compte rendu me sera par la suite transmise pour relecture et signature.
12. La décision sur la recevabilité me sera communiquée conformément à la procédure interne en vigueur.

Étape 2 – Enquête

13. Si la plainte était considérée recevable, et sous réserve de tout autre mode alternatif collaboratif qui pourrait m'être proposé, le processus d'enquête qui pourrait être mis en place comprendra les étapes suivantes :
 - a) Une ou des rencontres individuelles avec chaque partie (personne plaignante et mise en cause) afin de recueillir les faits et toute autre information jugée pertinente;
 - b) Une ou des rencontres individuelles avec les personnes témoins identifiées par les parties et retenues par l'enquêteur(trice);
 - c) Si nécessaire, une ou des rencontres individuelles additionnelles avec les parties afin d'obtenir leurs observations et leurs commentaires sur des informations recueillies durant le processus d'enquête.
14. Je comprends que les rencontres avec l'enquêteur(trice) dans le cadre de l'enquête pourront être enregistrées par le biais de la plateforme de visioconférence Teams et déposées de manière confidentielle sur une plateforme sécurisée aux fins de validation de la déclaration. L'enquêteur s'engage à détruire l'enregistrement dès que j'aurai signé ma déclaration finale.
15. Je comprends que la personne mise en cause et tous les témoins qui seront rencontrés dans le cours du processus d'enquête devront signer un engagement à tenir confidentiel de telles informations, à moins d'être tenus de les divulguer, de par la loi ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller ou dans le cadre d'un processus de règlement de grief et d'arbitrage ou auprès de la direction des ressources humaines.

16. Je comprends qu'une déclaration écrite préparée par l'enquêteur(trice) me sera soumise pour vérification. En cas de questionnement, l'extrait pertinent de l'enregistrement me sera soumis pour validation. La version finale de ma déclaration écrite me sera soumise par la suite transmise pour relecture et signature.
17. Je comprends que le dépôt de preuve documentaire ou toute autre communication comprenant des fichiers de nature confidentielle se fera uniquement par le biais d'une plateforme sécurisée fournie par l'enquêteur(trice).
18. Afin de permettre de pouvoir traiter cette plainte adéquatement et de détenir toutes les informations requises, j'autorise l'enquêteur(trice) à recueillir, détenir, utiliser et, de façon générale, prendre connaissance de tout renseignement personnel à caractère confidentiel pouvant me concerner dans la mesure où il sera jugé pertinent à ma plainte.

Cette autorisation s'applique à tous renseignements confidentiels, quelle que soit la nature de leur support et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont détenus et accessibles : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

Je consens à ce que la présente autorisation soit transmise à toute personne qui détiendrait à mon égard un renseignement personnel à caractère confidentiel pour qu'il lui soit permis de divulguer une telle information aux personnes autorisées à les recueillir pour les fins et la durée de l'enquête.

J'autorise l'enquêteur(trice) à dévoiler ma version des faits et des événements concernés à la personne mise en cause et à l'interroger à ce sujet. J'autorise également l'enquêteur(trice) à dévoiler la partie de ma version des faits aux témoins.

Sous réserve de ce qui est énoncé ci-haut, la présente autorisation est donnée de façon conditionnelle à ce que les informations confidentielles recueillies ne soient, sans autorisation écrite, divulguées à quiconque d'autre que l'enquêteur(trice) ou toute autre personne tenue, par ses fonctions ou en vertu de la loi, au respect du secret des informations qui seront transmises.

17. La décision sur le bien-fondé de la plainte me sera communiquée conformément à la procédure interne en vigueur.
18. Je reconnais avoir lu attentivement et me déclare satisfait(e) du présent protocole et de ses modalités.

ET J'AI SIGNÉ À _____, LE _____

Nom en lettres moulées

Signature

Annexe 4 - Formulaire de déclaration d'un événement accidentel ou d'une situation dangereuse

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'île-de-Montréal

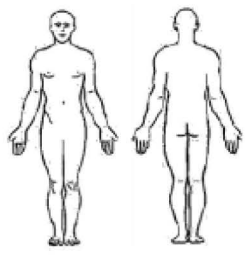
Québec 

Transmettre le formulaire complété au Service administration de la santé au travail
administration.sante.au.travail.cemti@ssss.gouv.qc.ca

Événement accidentel

Situation dangereuse

DÉCLARATION, ENQUÊTE ET ANALYSE D'UN ÉVÉNEMENT ACCIDENTEL OU D'UNE SITUATION DANGEREUSE

1. IDENTIFICATION DE L'EMPLOYÉ(E) DÉCLARANT L'ÉVÉNEMENT ACCIDENTEL OU LA SITUATION DANGEREUSE	
Nom _____	Prénom _____ Matricule: _____
Titre d'emploi _____	Unité / Service _____
2. DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT ACCIDENTEL OU DE LA SITUATION DANGEREUSE (à compléter par l'employé(e))	
Date de l'événement _____	Heure : _____ Quart de travail : <input type="checkbox"/> Jour <input type="checkbox"/> Soir <input type="checkbox"/> Nuit <input type="checkbox"/> TS
Travail urgent (réanimation, etc.) <input type="checkbox"/>	
Lieu de l'événement : Établissement _____	
Lieu précis (salle de bain, #chambre, etc.) _____	
Nom des témoins oculaires (s'il y a lieu) : _____	
Avez-vous reçu des premiers soins : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si oui, par qui? _____	
Nature des premiers soins, le cas échéant _____	
Siège de la lésion _____	<i>Veillez encercler l'endroit de la blessure</i>
Nom du supérieur avisé _____	
Date _____	
Description détaillée de l'événement Qu'est-il arrivé? Comment, dans quelles circonstances? Dans le cadre de quelles tâches, ou de l'utilisation de quel équipement?	

Exposition au sang? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si oui, précisez _____	

Que suggérez-vous pour qu'une situation ne se reproduise pas?	

Je confirme que les renseignements fournis sont exacts et conformes à l'événement et je consens à ce que les renseignements personnels contenus dans la présente déclaration soient communiqués à qui de droit aux fins de traitements et suivis administratifs.	
Signature de l'employé(e) _____	Date _____

...2

3. ENQUÊTE ET ANALYSE (à compléter obligatoirement par le gestionnaire)

Est-ce que le quart de travail a été complété? Oui Non N/A
 Est-ce que l'employé(e) a consulté un médecin suite à l'accident / incident? Oui Non N/A
 Est-ce que l'événement accidentel ou la situation dangereuse représente un risque pour la clientèle? Oui Non N/A

Description du gestionnaire de l'accident ou de la situation dangereuse : _____

Indiquer si des facteurs ont contribué à l'événement. Remplir les cases correspondantes et, lorsque non applicable, mentionner N/A.

Causes/facteurs ayant contribué à l'accident	Mesures préventives ou correctives	Responsable(s)	Échéancier AAAA/MM/JJ
Moment _____			
Équipement _____			
Lieu _____			
Individu: _____			
Tâches : _____			
Organisation : _____			

Mesures correctives immédiates prises à la suite de l'événement _____

INFORMATIONS DU GESTIONNAIRE (Écrire lisiblement)

Nom _____ Prénom _____ Matricule _____

Signature du gestionnaire _____ Date _____

Au besoin, vous pouvez télécharger le Guide Instructions pour vous aider à la complétion du formulaire. Vous le trouverez en cliquant sur ce lien : <http://intranetocemtl.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=2083>

Annexe 5 - Harcèlement

LES CRITÈRES DE HARCÈLEMENT (5)

Conduite vexatoire, caractère répétitif ou grave, manifestations hostiles ou non désirées, atteinte à la dignité ou l'intégrité, milieu de travail rendu néfaste (*Loi sur les normes du travail art. 81.18*).

Harcèlement (Outil informatif)

Relation saine



Il ou elle :

- est à l'écoute de tes avis et propositions
- te fais confiance dans les projets confiés
- te respecte et se soucie de ton épanouissement professionnel
- te permet d'avoir toute la place dans ton équipe

Vigilance requise



Il ou elle :

- vérifie systématiquement toutes tes actions
- communique très peu et se ferme à la discussion en cas de problème
- critique souvent ton travail sans t'offrir de pistes d'amélioration

Conduite répétitive/ Cumulative



Il ou elle :

- s'exprime ou agit souvent avec agressivité
- te met à l'écart et te retire des responsabilités
- te fait des blagues à caractère sexuel ou se comporte de façon tactile

Stop



Il ou elle :

- t'humilie, t'insulte ou te dénigre en public ou en privé
- pète les plombs en cas de problème
- recourt à la manipulation ou au chantage
- use d'une position d'autorité pour te faire des avances sexuelles

Stop



UNE SEULE CONDUITE GRAVE

Il ou elle :

- profère des menaces de mort ou de causer des lésions corporelles
- commet une agression sexuelle ou une voie de fait
- démontre une attitude agressive, un ton menaçant et brutal

CONSÉQUENCES : Il n'est pas normal, dans le cadre de ton travail, de te sentir dénigré ou humilié, d'avoir peur des réactions ou de représailles en parlant de la situation, d'avoir la boule au ventre avant de venir travailler et de ressentir un impact sur ta santé mentale ou sur ta vie privée.

CE QUI NE CONSTITUE PAS DU HARCÈLEMENT

Exercice normal du droit de gestion

L'exercice, par l'employeur ou par ses gestionnaires, des activités de gestion ne constitue pas du harcèlement. La gestion courante de la discipline, du rendement au travail, de l'absentéisme, de l'attribution des tâches, de l'application de la gradation des sanctions et même le licenciement constituent l'exercice légitime du droit de gestion. Ces actions ne constituent pas du harcèlement psychologique dans la mesure où l'employeur n'exerce pas ces droits de gestion de façon abusive ou discriminatoire.

Conflits de travail

Les milieux de travail ne diffèrent pas des autres milieux de vie et des conflits peuvent survenir. En soi, un conflit ne constitue pas du harcèlement psychologique. Les conflits au travail, s'ils font l'objet d'une saine gestion, peuvent amener à la clarification des responsabilités et à l'évolution des relations au sein du personnel. À l'inverse, s'ils sont mal gérés ou non résolus, les conflits peuvent être des incubateurs de harcèlement psychologique, voire des circonstances à risque.

Stress relié au travail

Le stress relié au travail peut avoir d'autres origines que le harcèlement psychologique. Toutefois, l'accumulation de facteurs de stress peut constituer une circonstance à risque.

Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles

Ne constituent pas du harcèlement psychologique : les conditions de travail et les contraintes professionnelles difficiles, les changements organisationnels lorsqu'ils sont justifiables sur le plan économique ou technologique et lorsqu'ils affectent le personnel de façon non arbitraire.

Annexe 6 - Formulaire de plainte pour mesures de représailles



Formulaire de plainte pour mesures de représailles en vertu de la Politique en matière de promotion de la civilité, de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

Mesure de représailles : Toute mesure prise contre une personne, qui est susceptible de lui nuire au travail à la suite de la dénonciation d'un acte répréhensible, d'un signalement, d'une plainte ou parce qu'elle a participé à une enquête (ex. : réaffectation, licenciement, menaces, intimidation)¹.

Partie 1 - Identification de la personne plaignante

Nom et prénom :	Service Direction :
Supérieur immédiat :	Titre d'emploi :
Installation :	Site :
Téléphone :	Courriel :

Partie 2 - Renseignements sur votre plainte en matière de représailles

Décrivez brièvement les mesures de représailles visées par votre plainte, y compris les dates et le nom de la ou des personne(s). Si vous avez besoin de plus d'espace, joignez une feuille séparée.

Partie 3 - Déclaration de la personne plaignante

Je comprends que ma plainte sera traitée en toute confidentialité et je m'engage à ne pas communiquer d'information à ce sujet à quiconque dans le cadre du travail, tout au long de la démarche (à l'exception de mon représentant syndical ou associatif s'il y a lieu).

Je déclare que les renseignements inscrits dans le présent formulaire sont véridiques, décrits en toute bonne foi et au meilleur de ma connaissance. J'ai rédigé cette déclaration de façon libre et volontaire.

Je comprends que le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal pourra sanctionner une personne plaignante s'il est démontré que sa plainte est frivole ou mensongère ou déposée de mauvaise foi, notamment dans le but de nuire à autrui.

Je m'engage à informer le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal si je désire retirer ma plainte.

Nom en lettres moulées

Signature

Date :

Transmettre le formulaire par courriel à : plaintes.harcelement.cemtl@sss.gouv.qc.ca

¹ Politique visant à favoriser un milieu de travail sain, empreint de respect et exempt de toute forme d'incivilité, de harcèlement et de violence (POL-009), Annexe I