

Direction des ressources humaines, des
communications et des affaires juridiques

PROCÉDURE

Gestion de situations conflictuelles et traitement des plaintes de harcèlement et de violence

N° Procédure : PRO-006	Responsable de l'application: Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	
N° Politique/Règlement associé : POL-009		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2016-11-01	Date de révision : 2020-11-01

Destinataires : Tout salarié, cadre, hors-cadre, membre du conseil d'administration, médecin, résident, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole, de même que toute personne qui se trouve sur ses lieux (ex : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants et partenaires).

1. ÉTAPES COMMUNES

- 1.1 La présente procédure vise à définir le processus de gestion, de résolution et de traitement des situations conflictuelles en milieu de travail et des plaintes de harcèlement et de violence.
- 1.2 Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (ci-après appelé CIUSSS-EMTL) privilégie la mise en œuvre des moyens de gestion de situations conflictuelles permettant une résolution basée sur les besoins des individus et les intérêts de chacun. Cette avenue est privilégiée avant d'en arriver au dépôt d'une plainte officielle en matière de harcèlement ou de violence au travail.

Bien que le CIUSSS-EMTL préconise une approche fondée sur le rapprochement et la résolution des situations conflictuelles et institue la politique dans un objectif de prévention des situations de violence et de harcèlement, une personne peut, en tout temps, se prévaloir de la présente procédure.
- 1.3 Une démarche en trois étapes est suggérée afin de prévenir, gérer et résoudre les situations conflictuelles pouvant se présenter en milieu de travail. Cette démarche peut être modulée selon la nature et les personnes concernées par la situation conflictuelle, mais revêt généralement les étapes décrites à la section 2.
- 1.4 L'utilisation des procédures découlant de la politique du CIUSSS-EMTL n'a pas pour effet de priver un plaignant d'utiliser d'autres recours légaux s'il le désire. Il peut notamment communiquer avec l'instance associative ou syndicale le représentant afin de valider les recours possibles ainsi que les délais qui s'y rattachent.

2. DÉMARCHE SUGGÉRÉE AFIN DE GÉRER ET RÉSOUDRE LES SITUATIONS CONFLICTUELLES EN MILIEU DE TRAVAIL

2.1. Tenter de résoudre soi-même la situation conflictuelle ou de harcèlement présumé (Étape 1)

Le CIUSSS-EMTL encourage ses employés, ainsi que toute personne contribuant à la réalisation de sa mission, à tenter de régler les conflits eux-mêmes dans la mesure du possible et selon la gravité de la situation :

- a) Toute personne qui se dit impliquée dans une situation de violence ou de harcèlement est dans un premier temps encouragée à s'exprimer de façon très claire verbalement ou par écrit à l'auteur du comportement (ci-après la personne mise en cause). Elle doit l'informer que sa conduite est inacceptable et indésirable en décrivant l'incident et ce qu'elle a ressenti. Elle mentionne ses attentes et sa volonté que cela cesse immédiatement.
- b) Il est également conseillé de parler du problème vécu avec un proche ou une personne de confiance afin d'éviter l'isolement. La personne impliquée dans une situation de violence ou de harcèlement peut demander de l'aide à son supérieur immédiat (ci-après appelé gestionnaire), au Service du développement organisationnel (ci-après appelé Service D.O.), à son instance associative ou syndicale ou à toute autre personne de confiance afin d'agir sans tarder.
- c) Dans le cas où il n'est pas possible pour le plaignant de signifier directement à la personne mise en cause les comportements qu'il lui reproche ou si, après cette intervention, il n'y a aucun changement d'attitude ou de comportement, le plaignant demande à son gestionnaire d'intervenir. En l'absence de son gestionnaire, le plaignant pourra se faire accompagner par son remplaçant désigné. En cas de comportement violent, le plaignant (ou toute autre personne qui est témoin d'un tel comportement) doit dénoncer directement la situation à son gestionnaire ou à toute personne en autorité qui prendra les moyens nécessaires pour faire cesser les comportements et assurer la protection et la sécurité de la personne victime du comportement violent.
- d) Dans le cas où la personne mise en cause est le gestionnaire, le plaignant demande l'intervention du Service D.O. et des instances associatives ou syndicales concernées, le cas échéant.

2.2. Obtenir du soutien de son gestionnaire (Étape 2)

Lorsque la dénonciation s'avère infructueuse ou que la situation de violence ou de harcèlement persiste, le plaignant demande l'intervention de son gestionnaire, lequel doit en tout temps prendre les moyens nécessaires pour prévenir ou faire cesser toute conduite d'incivilité, de violence ou de harcèlement. Au moment où le gestionnaire en est saisi, il doit agir immédiatement, en documentant la situation, en recueillant la version des faits des personnes impliquées et en proposant une solution adaptée à la situation permettant de résoudre le conflit. Il fait part aux parties impliquées de ses conclusions et solutions pour régler le

conflit. Les méthodes de résolution des conflits, telles la conciliation et la médiation, sont privilégiées. Ce processus est possible seulement lorsque les parties sont disposées à tenter de résoudre la situation de violence ou de harcèlement à l'amiable. Advenant le cas où le gestionnaire ne peut intervenir immédiatement, ce dernier prend contact avec le Service D.O. afin de convenir des prochaines étapes.

Dans le cas où la personne mise en cause fait partie du même secteur d'activité que le plaignant, le gestionnaire rencontre la personne mise en cause et tente de trouver une solution temporaire ou permanente en vue de résoudre la problématique de violence ou de harcèlement dénoncée. Le gestionnaire rencontre par la suite le plaignant pour lui faire part des solutions envisageables et vérifier avec lui si les solutions identifiées sont satisfaisantes. Il est également possible, avec l'accord des deux parties, qu'une rencontre ait lieu. Dans le cas où la personne mise en cause ne fait pas partie du même secteur d'activité que le plaignant, les gestionnaires concernés se consultent en vue de définir ensemble une façon de résoudre la problématique d'incivilité, de harcèlement ou de violence dénoncée. Finalement, dans l'éventualité où le gestionnaire est la personne mise en cause, l'étape 2 ne s'applique pas et le plaignant passe à l'étape 3.

Le gestionnaire peut, en tout temps, demander conseil auprès des conseillers en développement organisationnel.

2.3. Obtenir une intervention du Service D.O. (Étape 3)

Si le plaignant est insatisfait du résultat (obtenu à l'étape 2), si les comportements d'incivilité, de harcèlement ou de violence persistent, ou si la personne mise en cause est le gestionnaire, il demande l'intervention du Service D.O.

En collaboration avec le gestionnaire et les instances associatives ou syndicales impliquées, le Service D.O. procède aux vérifications et validations de la situation et propose des solutions permettant de résoudre la problématique. Il fait part, par écrit, aux parties impliquées de ses conclusions et solutions pour régler le conflit.

Le Service D.O. peut en tout temps orienter le plaignant, la personne mise en cause ou encore les témoins vers une ressource de soutien telle que le Programme d'aide aux employés.

3. DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ AU SERVICE D.O. – DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES JURIDIQUES

Le plaignant qui veut déposer une plainte peut consulter le Service D.O., son instance associative ou syndicale pour discuter de la situation et, s'il y a lieu, rédiger sa plainte et la remettre au Service D.O.

Afin qu'elle soit considérée comme recevable, toute plainte doit être déposée dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée.

Ce délai peut être prolongé, s'il y a lieu, pour tenir compte de la période où des interventions ont été réalisées afin de résoudre la situation, soit par le gestionnaire ou par le Service D.O.

Toute plainte de harcèlement ou de violence est traitée avec diligence et impartialité. Elle est traitée avec discrétion, dans le respect des règles de confidentialité applicables à toutes les personnes concernées, et ce, sans restreindre le droit d'une personne qui se sent lésée de consulter et d'obtenir conseil.

Toute plainte doit être déposée de bonne foi avec l'intention de faire cesser la situation, et ce, en se basant sur des faits. Aucune intimidation ou représailles ne seront tolérées.

La plainte peut être écrite sur le formulaire prévu à cet effet (annexe 2 : formulaire de déclaration de situations conflictuelles, de harcèlement ou de violence). Elle peut être transmise par courrier interne, au Service D.O. de l'une des façons suivantes :

- En personne à Mme Candice Leduc-Robertson, chef de service du développement organisationnel et service aux cadres (Installation : Institut universitaire en santé mentale de Montréal);
- Par courriel à l'adresse suivante :
plaintes.harcelement.cemtl@ssss.gouv.qc.ca
- Par voie de grief, via l'association syndicale qui le déposera au Service des relations de travail qui verront à le diriger dès réception à l'attention de Mme Candice Leduc-Robertson;
- Par la poste à l'adresse suivante :
Candice Leduc-Robertson, Service de développement organisationnel
7401, rue Hochelaga, pavillon Bédard,
BE-314-03, Montréal (Québec), H1N 3M5.

Pour toute plainte reçue, un dossier sera ouvert afin d'y noter des renseignements pertinents tels que :

- Les coordonnées du plaignant;
- Les coordonnées de la personne mise en cause;
- La date de la réception de la plainte;
- Le nom de la personne qui reçoit la plainte;
- La description des faits rapportés;
- Le résultat de l'analyse préliminaire;
- Les actions requises suite à l'analyse préliminaire.

Un accusé de réception de la plainte est transmis au plaignant dans un délai maximum de deux (2) à cinq (5) jours ouvrables. Une copie de la plainte est automatiquement acheminée à l'instance associative ou syndicale concernée, à moins d'un refus à cet effet du plaignant. Une copie de l'accusé de réception de la plainte sera transmise au gestionnaire, ou au supérieur du gestionnaire si le gestionnaire est la personne mise en cause, et ce, à moins d'un refus à cet effet du plaignant. De plus, un premier contact est établi avec le plaignant par le service D.O. afin de mieux comprendre la

situation faisant l'objet de la plainte, ses attentes et lui offrir la possibilité d'entamer une démarche de conciliation/médiation. Si le plaignant accepte d'entamer une démarche de conciliation/médiation, un contact est fait avec la personne mise en cause. En collaboration avec les instances associatives et syndicales concernées, ainsi que les gestionnaires, des rencontres préparatoires sont planifiées avant la tenue des rencontres de conciliation/médiation. Un suivi de la démarche est planifié. Dans le cas où la démarche de conciliation/médiation est refusée par le plaignant ou par la personne mise en cause, ou que les mesures de suivi échouent, une analyse préliminaire sera effectuée par le service D.O.

Dans le cas où la plainte vise un membre de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, le plaignant doit se référer au Service D.O. qui veillera à assurer son traitement en toute confidentialité et impartialité par une personne neutre, objective et externe à l'organisation. Si la plainte concerne le président-directeur général ou le président-directeur général adjoint, elle sera transmise au conseil d'administration qui veillera à assurer son traitement. Lorsque la plainte vise un membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou un résident en médecine, cette dernière doit être déposée auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité qui la transférera au médecin examinateur.

3.1 Analyse préliminaire de la plainte

L'analyse préliminaire consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement psychologique en vertu de la présence des cinq (5) critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par l'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail du Québec* (RLRQ c N-1.1):

- Une conduite vexatoire (c'est-à-dire abusive, humiliante ou blessante);
- Des comportements, des paroles, des actes ou des gestes hostiles ou non désirés;
- Le caractère répétitif des actions *1;
- L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du plaignant;
- Un milieu de travail rendu néfaste.

Le Service D.O. détermine la recevabilité de la plainte. Si des renseignements ne sont pas fournis ou sont incomplets, ce dernier doit communiquer avec le plaignant et l'informer que ces renseignements sont nécessaires pour donner suite à la plainte. Tout au long du processus d'analyse préliminaire, le plaignant peut transmettre de l'information en lien avec sa plainte (nouveaux faits, oublis, supplément d'information) à la personne mandatée du Service D.O.

¹ Il est à noter qu'une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

Si la plainte est irrecevable, elle est rejetée et la décision est transmise, par écrit, au plaignant lors d'une rencontre. La rencontre a lieu dans les plus brefs délais, mais ne dépassant pas les trente (30) jours ouvrables suivants le dépôt de la plainte. Ce délai ne constitue toutefois pas un frein à toutes autres démarches pouvant être entreprises par le plaignant. Le plaignant peut être accompagné, s'il le souhaite, par son instance associative ou syndicale. Le Service D.O. avise également le gestionnaire et peut recommander, le cas échéant, certaines interventions additionnelles dont la conciliation/médiation. Il est à noter que la conciliation/médiation peut à tout moment être proposée. Si ces interventions ne sont pas satisfaisantes, la tenue d'une enquête peut également avoir lieu.

Dans le cas où la personne mise en cause est le gestionnaire, le supérieur hiérarchique de ce dernier sera informé de la situation.

En tout temps, le plaignant conserve son droit de suspendre la démarche, et ce, afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation.

Il est à noter que l'analyse préliminaire ne consiste pas à enquêter ou déterminer si la plainte est bien fondée, mais plutôt à circonscrire la pertinence de mener une enquête approfondie sur les faits allégués en regard des obligations légales découlant de la *Loi sur les normes du travail du Québec* (RLRQ c N-1.1).

3.1.1 Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition de harcèlement psychologique suite à l'analyse préliminaire, le Service D.O. doit :

- Informer le plaignant de ses conclusions et donner les motifs au soutien de ces conclusions;
- Proposer, selon la situation, d'autres moyens pour résoudre la problématique;
- Encourager le plaignant à participer, dans un contexte de responsabilité partagée, à une recherche de solutions (notamment la conciliation/médiation si cette dernière n'a pas été tentée) et le diriger vers d'autres ressources ou instances appropriées, au besoin;
- Impliquer le gestionnaire concerné afin de lui transmettre les informations utiles à la recherche de solutions et à la résolution de la situation;
- Assurer un suivi de la situation.

3.1.2 Si la plainte rencontre les critères de la définition de harcèlement psychologique suite à l'analyse préliminaire, le Service D.O. peut suggérer la conciliation/médiation ou toute autre démarche susceptible de résoudre la situation sur une base volontaire. Dans le cas où ces démarches sont refusées par le plaignant, une enquête est ouverte. Une lettre est acheminée au plaignant, à la personne mise en cause ainsi qu'à leurs gestionnaires respectifs afin de les informer de la tenue de l'enquête.

3.2 Enquête et traitement de la plainte

Il y a une enquête administrative lorsqu'une plainte est jugée recevable et que les démarches alternatives de résolution des conflits ont été refusées et/ou ont

échouées. Le chef du service D.O. mandate une personne afin de mener l'enquête. Son mandat consiste à :

- Analyser l'ensemble des faits relatifs à la plainte en rencontrant individuellement les parties concernées et toute autre personne pouvant l'aider à analyser la nature (faits rapportés) et la pertinence des informations, en corroborant les témoignages reçus et le bien-fondé de la plainte. Lors de ces rencontres, le plaignant, la personne mise en cause ainsi que les témoins peuvent se faire accompagner d'une personne de leur choix qui ne serait pas un témoin éventuel à l'enquête;
- Rédiger un rapport d'enquête et le transmettre au chef du service D.O.

3.3 Conclusions de l'enquête

À la lumière de l'enquête et des observations formulées par les parties au conflit, la personne mandatée tire une des conclusions suivantes :

- La plainte est fondée puisqu'elle répond aux critères de la définition du harcèlement psychologique. La personne mandatée rédige un rapport dans lequel elle décrit les faits, les conclusions motivées de son enquête, les suivis et recommandations nécessaires au règlement afin d'éviter les risques de récurrence et afin de tirer le maximum d'apprentissage de la situation vécue.
- La plainte est non fondée puisqu'elle ne répond pas aux critères de la définition du harcèlement psychologique. La personne mandatée émet des recommandations afin de permettre de rétablir des relations harmonieuses. Le gestionnaire, supporté par le Service D.O., effectue le suivi des recommandations. Ces derniers, en collaboration avec le plaignant et la personne mise en cause (accompagnés de leurs instances associatives ou syndicales, selon le cas), élaborent un plan d'action afin de trouver des solutions conjointes. Le plan d'action comporte :
 - Les actions à prendre;
 - La ou les personne(s) responsable(s) du suivi;
 - Les délais à respecter pour améliorer la situation.

Le plan d'action peut être ajusté au besoin afin de tenir compte des améliorations.

3.4 Communication des conclusions de la plainte

Que la plainte soit fondée ou non, la personne mandatée doit communiquer, au plus tard dans les soixante (60) jours ouvrables après la réception de la plainte, les conclusions verbalement et par écrit au plaignant, à la personne mise en cause, à leurs gestionnaires respectifs ainsi qu'aux instances associatives ou syndicales concernées lors d'une rencontre. Elle doit les informer de la façon dont la plainte a été traitée et des motifs qui justifient les conclusions.



Ce délai ne constitue toutefois pas un frein à toute autre démarche pouvant être entreprise par le plaignant. Dans l'éventualité où le résultat ne pourrait être communiqué dans les délais prévus, un délai raisonnable supplémentaire est fixé, et la personne mandatée doit en aviser le plaignant, la personne mise en cause ainsi que les instances associatives et syndicales concernées.

3.5 Suivi et règlement de la plainte

Le dossier de plainte demeure actif jusqu'au moment où les suivis prévus auront démontré qu'il y a eu règlement de la situation. Il incombe aux gestionnaires, soutenus par le Service D.O., d'effectuer un suivi afin de s'assurer que les recommandations émises par le Service D.O. ont été appliquées et ont permis de résoudre le problème et d'éviter les récidives.

Indépendamment des conclusions de l'enquête, dans certains cas, le plaignant et la personne mise en cause doivent continuer à travailler ensemble. Or, suite au règlement d'une plainte, les gestionnaires doivent veiller au rétablissement des relations de travail harmonieuses, non seulement entre les personnes directement touchées par la plainte, mais entre tous les employés du service concerné.

En cas de récidive des comportements ou des situations indésirables après l'émission des conclusions, un suivi des recommandations sera effectué par le gestionnaire soutenu par le Service D.O. mandaté dans la résolution de ceux-ci.

3.6 Confidentialité, tenue du dossier « plainte » et contenu

Le dossier « Plainte » est confidentiel. Seuls les employés du Service D.O. à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques peuvent avoir accès aux renseignements que contient ce dossier.

Tous les documents relatifs à l'enquête et au règlement d'une plainte doivent être versés au dossier « Plainte ». Le contenu de celui-ci doit refléter le plus fidèlement possible le processus de traitement de la plainte. On peut notamment y retrouver les documents suivants:

- Formulaire déclaration de situations conflictuelles, de harcèlement ou de violence (annexe 2);
- Documents remis par le plaignant concernant la plainte;
- Accusé de réception de la plainte;
- Correspondance entre le plaignant, la personne mandatée par le Service D.O. et le CIUSSS-EMTL;
- Rapport d'enquête de la plainte;
- Tout autre document portant sur les démarches auxquelles la plainte a donné lieu.



3.7 Registre des plaintes

Chaque plainte reçue est inscrite à un registre des plaintes, qui est conservé au bureau du Service D.O. avec les dossiers de plaintes.

3.8 Conservation des dossiers « Plainte »

Tout dossier de plainte, ainsi que les rapports d'enquête, sont conservés de manière confidentielle à un seul et même endroit, soit au bureau de la personne responsable de l'application de la politique, et ce, pendant (5) cinq ans. Après ce délai, ils seront détruits.

4. APPLICATION ET MISE EN PLACE DES SOLUTIONS – GESTIONNAIRE DES EMPLOYÉS IMPLIQUÉS OU SUPÉRIEUR DU GESTIONNAIRE DE LA PERSONNE MISE EN CAUSE

En tout temps, il est de la responsabilité du gestionnaire des employés impliqués, ou du supérieur du gestionnaire de la personne mise en cause, de prendre les mesures nécessaires, au besoin en ayant recours à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, afin de faire cesser les conduites d'incivilité, de harcèlement et de violence, que la plainte rencontre ou non les critères de la définition du harcèlement psychologique. À cet effet, il doit prendre en considération les recommandations du rapport d'enquête et les conseils des parties prenantes de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques ainsi que des instances associatives ou syndicales.

5. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES – MÉDECINS, DENTISTES, PHARMACIENS OU RÉSIDENTS EN MÉDECINE

La personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS-EMTL qui désire déposer une plainte officielle de harcèlement contre un membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pourra choisir de déposer sa plainte auprès du chef de service D.O. ou encore auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité du CIUSSS-EMTL. S'il choisit de déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente procédure, celle-ci la transmettra immédiatement au Commissaire aux plaintes et à la qualité qui, à son tour, verra à l'acheminer au médecin examinateur pour son étude.

À l'inverse, un médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine qui désire porter plainte pour harcèlement ou violence contre une autre personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement doit déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la politique (réf. POL-009).

6. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES – USAGERS, VISITEURS, MEMBRES DE LA FAMILLE D'UN USAGER

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS-EMTL désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager doit obligatoirement en aviser son gestionnaire. Celui-ci applique les mécanismes prévus à la procédure actuelle.

Un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence doit suivre la procédure prévue à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ c S-4.2). La plainte est alors déposée auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité. Les mécanismes déjà établis par le CIUSSS-EMTL doivent alors être appliqués.

7. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES – FOURNISSEURS, SOUS-TRAITANTS OU PARTENAIRES

La personne en charge de l'octroi de contrats de service a la responsabilité d'informer toutes les personnes qui œuvrent temporairement dans l'organisation sur le comportement attendu. Dans le cas des partenaires, la Direction générale ou son représentant sera responsable de les informer de la politique en vigueur dans le CIUSSS-EMTL.

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS-EMTL désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire doit obligatoirement en aviser son gestionnaire. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement.

Le fournisseur, sous-traitant ou partenaire qui se croit victime de harcèlement ou de violence peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente procédure.

8. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES – CHERCHEURS, STAGIAIRES, ÉTUDIANTS ET BÉNÉVOLES.

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS-EMTL qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un chercheur, stagiaire, étudiant ou bénévole doit obligatoirement en aviser son gestionnaire. Celui-ci se doit d'appliquer les mécanismes prévus par la procédure en vigueur dans l'établissement. La personne responsable de l'application de la présente procédure ou la personne qu'elle désigne, 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 pour harcèlement ou violence concernant une autre personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente procédure.

9. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE PROCÉDURE

9.1. Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

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

9.2. Représentants des instances associatives et syndicales

Les représentants ayant participé à l'élaboration et à la rédaction seront impliqués dans la mise à jour de la procédure.

9.3. Calendrier de révision de la procédure

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

10. 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.

11. ANNEXE(S)

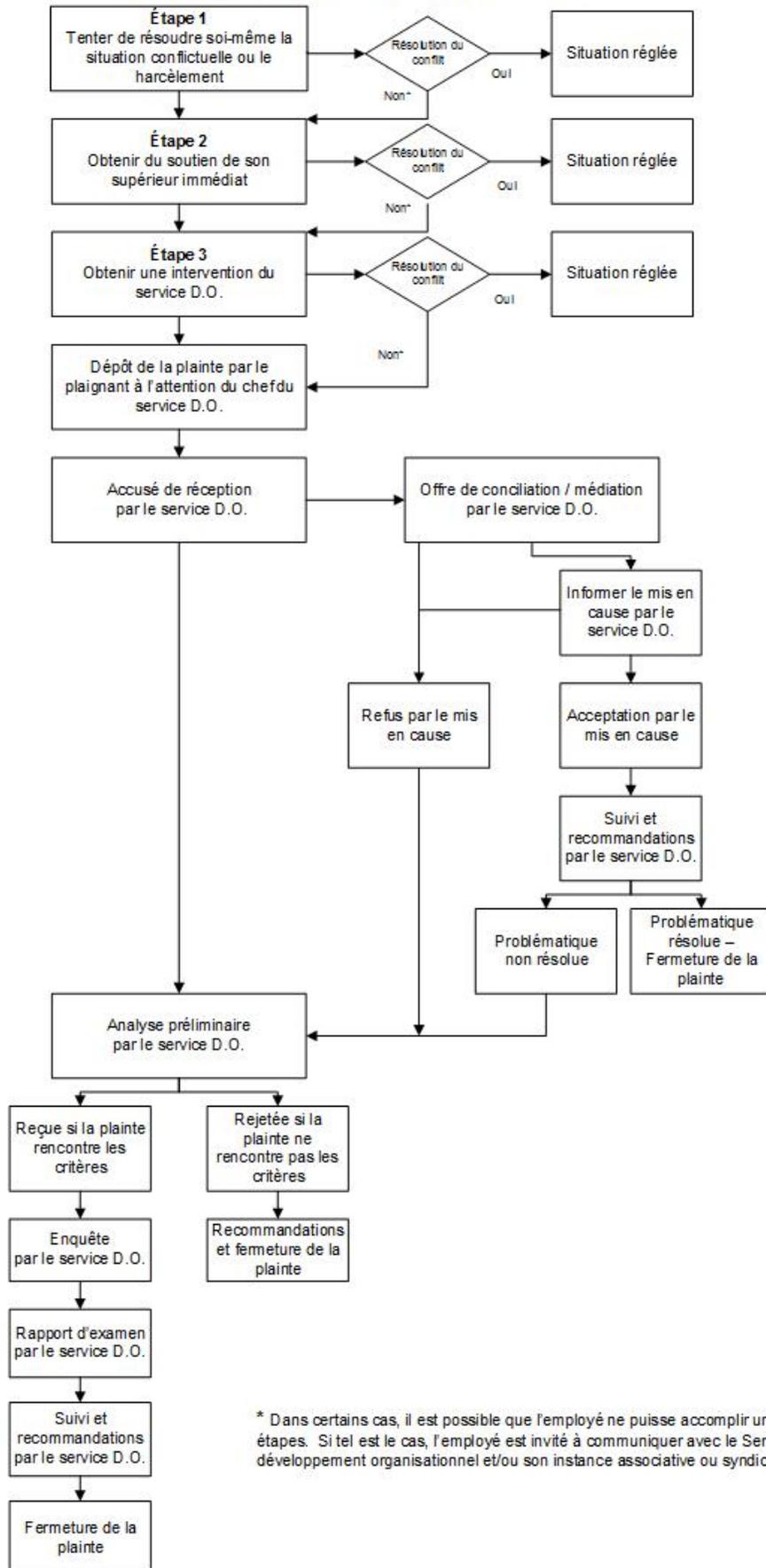
Annexe 1 : Cheminement de la gestion de situations conflictuelles et traitement des plaintes de harcèlement et violence.

Annexe 2 : Déclaration de situations conflictuelles, de harcèlement ou de violence.



ANNEXE 1

Procédure de gestion de situations conflictuelles et traitement des plaintes de harcèlement et violence



* Dans certains cas, il est possible que l'employé ne puisse accomplir une ou plusieurs étapes. Si tel est le cas, l'employé est invité à communiquer avec le Service du développement organisationnel et/ou son instance associative ou syndicale.

ANNEXE 2

CONFIDENTIEL

DÉCLARATION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES, DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE

IDENTIFICATION DU OU DES PLAIGNANT(S)

Nom, prénom et matricule	Titre d'emploi	Adresse postale ou courriel (pour envoi de l'accusé de réception)	No. tél.	Quart de travail (jour/soir/ nuit)	Nom du syndicat	Installation	Nom du gestionnaire

TYPE DE PLAINTÉ

- Situation conflictuelle
- Harcèlement
- Violence
- Autre Précisez : _____

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE MISE EN CAUSE

PERSONNE QUI EST PRÉSUMÉE AVOIR ADOPTÉE UN COMPORTEMENT INAPPROPRIÉ, DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE.

Nom, prénom

Poste occupé

Installation

*Formulaire à compléter par le/la plaignant(e)

EXPOSÉ DE LA PLAINTE

(INSÉRER TOUT DOCUMENT PERTINENT EN ANNEXE)

Une copie de la présente plainte sera automatiquement acheminée à l'instance syndicale ou associative vous représentant.

Je refuse

Une copie de l'accusé de réception sera acheminée à votre gestionnaire. Si ce dernier est le mis en cause, son gestionnaire recevra la copie.

Je refuse

Signature du plaignant

Date

RÉCEPTION DE LA PLAINTE (SECTION RÉSERVÉE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL)

Date et heure

Nom et prénom de la personne qui reçoit la plainte :
