

# Aide à la décision :

## Comment faire un choix entre le signalement ou la plainte de harcèlement ou de violence au travail?

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent encourage l'ensemble du personnel, y compris les médecins, à d'abord recourir à des moyens de gestion des conflits misant sur le dialogue et la recherche de solutions basées sur les besoins des personnes et les intérêts communs. Cette approche vise à résoudre les situations avant qu'elles ne nécessitent un signalement ou le dépôt officiel d'une plainte pour harcèlement ou violence au travail.

Nous vous rappelons que l'organisation encourage la résolution collaborative lorsque vous vivez une situation difficile soit :

- 1) **OSEZ RÉSOUDRE LES PROBLÈMES PAR VOUS-MÊMES** : dans la mesure du possible, agissez de manière à résoudre la situation rapidement et pour éviter qu'elle se reproduise. Vous devez signifier à la personne que son comportement est non désiré et lui demander de cesser sa conduite ou son comportement.
- 2) **PARLEZ À VOTRE SUPÉRIEUR IMMÉDIAT** : la première étape n'a pas donné les résultats souhaités? Parlez-en à votre supérieur immédiat! Il déterminera avec vous l'approche la plus appropriée pour résoudre la situation et vous trouverez des pistes de solution ensemble.

Dans le cas où la situation persiste ou si vous croyez que la situation requiert une intervention de la personne responsable de l'application de la politique, nous vous proposons une **aide à la décision** pour faire le choix du processus que vous souhaitez entamer.



|   |  |
|---|--|
| <p><b>FAIRE UN SIGNALEMENT :</b></p> <p>C'est de déclarer les facteurs de risques psychosociaux présents dans votre milieu. À cet effet, vous pouvez déclarer les risques à l'égard de la civilité et tous les autres facteurs de risques** afin de mettre en place des mesures pour rendre votre environnement de travail plus sain et sécuritaire.</p>  | <p><b>PORTER PLAINTE :</b></p> <p>C'est la dénonciation formelle d'une situation que la personne plaignante considère constituée du harcèlement ou de la violence, dans le but que l'employeur intervienne pour faire cesser cette situation et prévenir sa récurrence.</p>                                  |
| <p><b>Informel</b> : un signalement est fait de manière informelle au service du développement organisationnel (DO) à la Direction des ressources humaines (DRH).</p>   | <p><b>Formel</b> : porter plainte implique de suivre une procédure officielle et légale en remplissant un formulaire de plainte détaillé.</p>  |
| <p><b>Préventif</b> : il s'agit d'une demande pour attirer l'attention sur un problème avant qu'il ne s'aggrave et de demander du soutien afin de poser des actions.</p>  | <p><b>Processus d'analyse et d'enquête</b> : une plainte formelle déclenche une analyse de recevabilité. Elle peut nécessiter un processus d'enquête approfondie, pour vérifier les faits et déterminer les mesures à prendre, par la rencontre de la personne plaignante et des témoins, s'il y a lieu.</p> |
| <p><b>Résolution rapide</b> : le but est de résoudre le problème rapidement et de manière interne, sans nécessairement engager une procédure formelle. Différentes options sont possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Médiation;</li> <li>• Démarche BEST*;</li> <li>• Formation;</li> <li>• Accompagnement individuel;</li> <li>• Collaboration avec des partenaires internes (RT, GPIT, syndicats, etc.);</li> <li>• Déploiement d'un plan d'action susceptible de corriger la situation.</li> </ul> | <p><b>Conséquences disciplinaires, administratives et/ou légales</b> : si la plainte est fondée, elle peut mener à des sanctions disciplinaires contre l'auteur du harcèlement et, dans certains cas, à des poursuites judiciaires.</p>  |



| FAIRE UN SIGNALEMENT :  | PORTER PLAINTE :   |
|---|--|
| ❖ Avoir la possibilité de faire le signalement verbalement ou par écrit au responsable au DO à la DRH.  | ❖ Un formulaire de plainte officiel doit être rempli.  |
| ❖ Une prise en charge rapide, car vous serez contacté par un membre de l'équipe DO dans un court délai.   | ❖ Le processus du traitement d'une plainte est généralement complété dans les 60 jours ouvrables de sa réception.                    |
| ❖ Flexibilité du processus.   | ❖ Démarche volontaire de la personne plaignante.   |
| ❖ Qu'on s'assure avec vous de bien comprendre votre besoin et vos attentes.   | ❖ Ce processus permet de déterminer s'il y a eu ou non harcèlement ou violence au travail et de mettre en place des recommandations. |
| ❖ Avoir du soutien, des conseils et une assistance d'une ressource du DO à la DRH, dans un court délai, qui permet des communications constructives pour vous aider à mieux gérer la situation. | ❖ Confidentialité assurée.   |
| ❖ Confidentialité assurée.  | ❖ Participation au processus de la personne plaignante, de la personne mise en cause et des témoins.                                 |
| ❖ Démarche volontaire et implication de la personne plaignante.   |  |
| ❖ Permet à l'employeur de prendre des mesures pour résoudre le problème, ce qui peut améliorer votre environnement de travail pour vous et vos collègues.                                       |  |

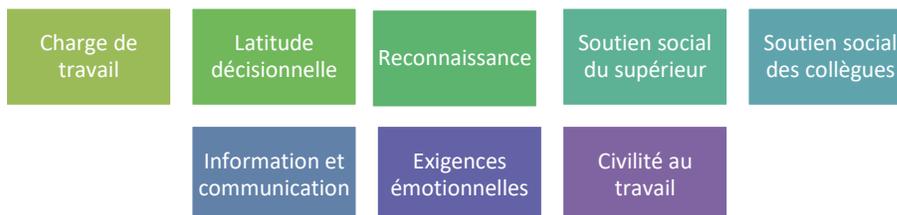


|  |  |
|--|--|
| 1) Acheminez un courriel à <a href="mailto:prev.civil.drh.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca">prev.civil.drh.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca</a> et on vous contactera par téléphone<br>2) Remplissez le formulaire disponible sur <a href="#">intranet</a> et <a href="#">site Web</a> | 1) Acheminez un courriel à <a href="mailto:plainte.harcelement.drhcj.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca">plainte.harcelement.drhcj.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca</a><br>2) Remplissez le formulaire disponible sur <a href="#">intranet</a> et <a href="#">site Web</a> |
|--|--|

Choisissez le parcours qui vous semble le plus adapté à votre situation et à vos besoins. En cas de doute, appelez au (418) 725-8715 nous vous guiderons vers la solution la plus appropriée.

#### \*Bien-être Santé au travail

#### \*\*Facteurs de risques psychosociaux



Prévenir  
Accompagner  
Prendre soin