



TYPE DE DOCUMENT : Procédure	NUMÉRO D'IDENTIFICATION : DRH-PRO-007
<small>* Écrire le nom de l'acronyme de la direction</small>	
CE DOCUMENT ANNULE LA VERSION QUI PORTAIT LE TITRE SUIVANT :	
Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence (DRHCAJ-PRO-001)	
CE DOCUMENT S'ADRESSE AUX PERSONNES SUIVANTES :	
Toute personne qui exerce des fonctions ou qui œuvre au sein du CISSS du Bas-Saint-Laurent.	
CE DOCUMENT EST ACCESSIBLE :	
<input type="checkbox"/> Répertoire régional <input type="checkbox"/> Site Internet <input checked="" type="checkbox"/> Intranet <input type="checkbox"/> Autre Veuillez préciser <input type="checkbox"/> N:\InterDirec\GabaritsDocuments	
NOMBRE DE PAGES	11 pages incluant les annexes
RESPONSABLE DE L'APPLICATION	Chef de service en développement organisationnel
RESPONSABLE DE LA CODIFICATION ET DE LA CONSERVATION DU DOCUMENT	Adjointe de direction
INSTANCE(S) CONSULTÉE(S)	Comité de direction Syndicat
RESPONSABLE ET DATE DE L'ADOPTION INITIALE	Conseil d'administration 2024 - 11 - 19
DATE DE LA MISE EN VIGUEUR	2024 - 11 - 2019
RESPONSABLE ET DATE DE L'ADOPTION DE LA RÉVISION	Non applicable
NUMÉRO DE RÉOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	CISSS-01.2024-11-1207
RÉVISION PRÉVUE LE <small>La révision s'effectue aux trois ans à partir de la mise en vigueur ou lorsque requis</small>	Aux trois ans

PROCÉDURE

Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes et des signalements de harcèlement et violence (DRH-PR0-007)

Direction des ressources humaines

Novembre 2024

PROCÉDURE VISANT LA GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES ET LE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET VIOLENCE

1. OBJECTIF

La présente procédure vise à définir le processus de gestion, résolution, traitement des situations conflictuelles en milieu de travail ainsi que les plaintes et les signalements de harcèlement et violence.

2. CHAMPS D'APPLICATION

- 2.1 La présente procédure s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, bénévoles, personnel cadre, employés, médecins, étudiants et stagiaires).
- 2.2 Elle s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail, en télétravail ou en dehors des lieux habituels de travail.
- 2.3 Elle s'applique notamment aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur travail ainsi que lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail. En outre, elle s'applique lors de l'utilisation inappropriée des technologies de l'information, et ce, peu importe où se trouve l'auteur de la conduite fautive ou l'employé du CISSS du Bas-Saint-Laurent visé par cette conduite (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte).

3. Modalités d'application

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent privilégie mettre en œuvre des moyens de gestion de situations conflictuelles permettant une résolution basée sur les besoins des individus et les intérêts de chacun. En tout temps, 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 CISSS du Bas-Saint-Laurent 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 ***procédure de traitement des plaintes ou des signalements de harcèlement et de violence*** prévu à la section 5.

3.1 Procédure de gestion des situations conflictuelles survenant entre les personnes à la réalisation de la mission de l'établissement

Une démarche en trois étapes est envisagée afin de 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 suivantes :

Étape 1 - Résoudre soi-même la situation conflictuelle ou de harcèlement présumé

La personne qui croit être dans une situation conflictuelle ou de harcèlement présumé, signifie dans la mesure du possible à la personne présumée impliquée ou responsable que sa conduite est inacceptable, indésirable et des conséquences qu'elle provoque à son égard.

Elle propose des moyens qui permettront des échanges constructifs et positifs pour les deux personnes.

La personne peut utiliser les outils destinés aux employés et aux médecins dont le formulaire de rétroaction recevable en cinq étapes sur l'intranet dans la section Soutien et prévention / Civilité et harcèlement ou violence. Voici une solution simple, accessible et responsable qui est proposée :



Étape 2 - Obtenir du soutien de son supérieur immédiat

Si toutefois la conduite inacceptable ou la situation conflictuelle ou le harcèlement présumé perdure, la personne qui estime en être victime avise son supérieur immédiat. Si la personne en cause est son supérieur immédiat, la personne avise son supérieur hiérarchique, soit le supérieur de son supérieur immédiat ou s'adresse à la personne responsable de l'application de la politique. En tout temps, le gestionnaire doit prendre les dispositions nécessaires qui permettent de gérer la situation conflictuelle et tenter de régler la situation à l'amiable. L'intervention a pour but d'améliorer la communication et les relations entre les deux parties, diminuer les impacts psychologiques et le nombre d'intervenants impliqués.

Lorsque la personne mise en cause fait partie du même secteur d'activités que la personne plaignante, le supérieur immédiat rencontre ces deux personnes individuellement. Il documente la situation et recueille la version des faits de chacune de ces personnes. Il peut également rencontrer d'autres personnes aux prises avec la situation dénoncée. Tenant compte du contexte, il détermine l'approche la plus appropriée pour résoudre la situation. En outre, le supérieur immédiat peut proposer la tenue d'une rencontre en présence de la personne plaignante et de la personne mise en cause afin d'en arriver à résoudre la situation. Cette approche est offerte sous réserve de l'accord de chacune de ces personnes d'y participer et de leur engagement à collaborer activement à la résolution de la situation dénoncée. Autrement, le supérieur immédiat tente de trouver une solution. Il leur fait part des solutions envisageables et vérifie avec elles si les pistes trouvées leur semblent satisfaisantes. Le supérieur immédiat met ensuite en œuvre les solutions retenues et en fait le suivi.

Lorsque la personne mise en cause ne fait pas partie du même secteur d'activités que la personne plaignante, les supérieurs immédiats concernés se consultent en vue de définir ensemble l'approche la plus appropriée pour résoudre la situation dénoncée. Les supérieurs immédiats concernés réfèrent au paragraphe précédent quant au déroulement de la démarche.

Si la personne ne se sent pas à l'aise d'en discuter avec son gestionnaire ou le supérieur de son gestionnaire, elle peut passer directement à l'étape 3.

Étape 3 - Obtenir une intervention de la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne

Dans le cas où la situation persiste, la personne doit :

- Déposer un signalement au Service du développement organisationnel en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité;
- ou
- Déposer une plainte officielle en matière de harcèlement ou de violence au travail, et ainsi se prévaloir de la procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence.

Si la personne qui croit subir un manque de civilité, du harcèlement ou de la violence n'a pas suivi les étapes 1 et 2, le Service du développement organisationnel peut l'inciter à suivre le processus prévu.

4. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS EN LIEN AVEC UN CONFLIT, UNE AMBIANCE DE TRAVAIL DIFFICILE OU L'INCIVILITÉ

Le signalement permet de dénoncer une situation dans le but d'obtenir de l'aide, de prévenir la détérioration, de traiter ou de faire cesser ce qui est considéré comme problématique. Le processus de signalement peut être modulé selon la nature de la situation. En tout temps, il est possible de signaler verbalement ou par écrit une situation problématique en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité directement à son gestionnaire ou à un membre de l'équipe de la DRH. Ceux-ci verront à traiter la situation dans les meilleurs délais.

Principes entourant le traitement des signalements

- Toute personne témoin d'une situation d'inconfort peut faire un signalement;
- Les signalements sont traités par le ou les gestionnaires concernés avec, au besoin, l'aide d'un membre de l'équipe du Service du développement organisationnel à la direction des ressources humaines, et ils veillent à prendre en charge la situation;
- Tout signalement est traité avec diligence et impartialité. Il est traité avec discrétion, dans le respect des règles de confidentialité applicables à toutes les personnes concernées;
- Toute partie est écoutée et prise au sérieux, est entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue;
- L'implication de l'équipe du Service du développement organisationnel à la direction des ressources humaines et des gestionnaires des parties est un élément essentiel dans la résolution des situations de conflit, d'ambiance de travail difficile ou d'incivilité;
- Les signalements favorisent la résolution des situations en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité;
- Tout signalement doit être suivi d'une rencontre d'échange ayant pour objectif d'accompagner les personnes impliquées afin de leur permettre de s'exprimer, d'être écoutées et d'identifier des pistes de solution. Cette rencontre n'a pas pour objectif de se prononcer sur la présence ou non de harcèlement;
- La personne plaignante ou la personne qui dénonce peut être accompagnée de la personne de son choix lors de cette rencontre, à l'exception des personnes qui pourraient agir à titre de témoin dans une éventuelle enquête administrative;

- Les signalements peuvent viser une situation impliquant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine. Dans ce cas, le signalement sera traité par la personne responsable de la politique ou la personne qu'elle désigne avec l'aide du médecin examinateur ou toute autre partie prenante locale, si nécessaire.
- La personne responsable de l'application de la présente politique doit être mise au courant de la rencontre d'échange et des pistes de solution, le cas échéant. Elle assure le suivi du processus et confirme par écrit la fermeture du signalement.
- Tout dossier de signalement, incluant les renseignements reçus et les documents faits ou obtenus dans le cadre de son traitement, est traité et conservé de manière confidentielle, et ce, pendant cinq ans.

4.1 Dépôt d'un signalement à l'aide du formulaire et transmission d'un renseignement ou d'un document

La personne qui désire obtenir du soutien ou signaler une situation doit le faire en utilisant le formulaire prévu à cet effet disponible sur [l'intranet dans la section Soutien et prévention / Civilité et harcèlement ou violence](#) et le transmettre au Service du développement organisationnel. Le formulaire, ainsi que tout renseignement ou document en lien avec la situation dénoncée, doit être transmis par courriel à l'adresse suivante : prev.civil.drh.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

5. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE

5.1 Principes entourant le traitement des plaintes

- 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 partie (partie plaignante et partie mise en cause) est écoutée et prise au sérieux; peut consulter un conseiller de son choix; est entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue, valider le contenu de sa déclaration et est informée des conclusions;
- Une plainte malveillante ou de mauvaise foi dont le seul but est de nuire et de porter atteinte à une personne ou d'en retirer un avantage de quelque nature que ce soit, est interdite et peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires. Des sanctions peuvent être aussi prises à la suite de gestes d'intimidation ou de représailles, envers la personne plaignante ou les témoins;
- La personne déposant de bonne foi une plainte formelle dont le bien-fondé n'est pas confirmé par la preuve recueillie ne constitue pas une plainte malveillante, cette plainte sera rejetée et aucune sanction ne sera prise contre la personne plaignante. Si une plainte est jugée abusive, frivole, faite de mauvaise foi ou encore dans l'intention de nuire, la personne plaignante s'expose à des mesures disciplinaires ou administratives. Des sanctions peuvent être aussi prises à la suite de gestes d'intimidation ou de représailles, envers la personne plaignante ou les témoins;
- En tout temps, la personne plaignante conserve son droit de suspendre la démarche, et ce, à n'importe quelle étape du processus afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation;
- En aucun temps, le dépôt d'une plainte ne suspend les interventions de gestion du supérieur immédiat auprès des personnes concernées quant aux événements présentés ou non dans cette dernière, à moins que la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne ne lui indique le contraire;

- Dans tous les cas, lorsqu'une personne porte plainte, le supérieur immédiat, ou le supérieur hiérarchique du mis en cause doit être informé;
- L'utilisation des procédures découlant de la politique du CISSS du CISSS du Bas-Saint-Laurent n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.

5.2 Dépôt d'une plainte à la personne responsable de l'application de la politique ou de la personne qu'elle désigne

La personne plaignante qui veut déposer une plainte peut consulter la personne responsable de l'application de la politique pour discuter de la situation et, s'il y a lieu, rédiger sa plainte et lui remettre. La plainte doit être écrite sur le formulaire prévu à cet effet disponible sur [l'intranet dans la section Soutien et prévention / Civilité et harcèlement ou violence](#). Le formulaire, ainsi que tout renseignement ou document en lien avec la situation, doit être transmis par courriel l'adresse suivante :

plainte.harcelement.drhcaj.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca.

Un accusé de réception sera transmis dans les meilleurs délais.

Le processus de traitement d'une plainte est généralement complété dans les soixante jours ouvrables de sa réception. La personne responsable de l'application de la politique avise les parties en cause, en motivant sa décision, si ce délai doit être prolongé.

5.3 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 critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la Loi sur les normes du travail du Québec :

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

* Une seule conduite grave peut également constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte à la dignité ou l'intégrité psychologique ou physique de la personne et produit un effet nocif continu pour elle.

De plus, afin qu'elle soit considérée comme recevable, **toute plainte doit être déposée dans les deux ans suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée**. Ce délai est 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 supérieur immédiat ou par la personne responsable de l'application de la politique, ou la personne qu'elle désigne.

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

A) Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition légale, la personne responsable de l'application de la politique (ou la personne qu'elle désigne) :

- Informe la personne plaignante de ses conclusions;
- Propose, selon la situation, d'autres moyens de résoudre la situation problématique;
- Encourage la personne plaignante à participer, dans un contexte de responsabilité partagée, à une recherche de solutions (notamment la médiation si cette dernière n'a pas été tentée) et la dirige vers d'autres ressources ou instances appropriées au besoin;
- Implique le supérieur concerné, ainsi que le conseiller en gestion des ressources humaines afin de leur transmettre les informations utiles à la recherche de solution et à la résolution de la situation.

B) Si la plainte rencontre les critères de la définition légale, la personne responsable de l'application de la politique peut suggérer la médiation ou toute autre démarche susceptible de corriger la situation sur une base volontaire.

Il y a une enquête administrative lorsqu'une plainte est jugée recevable et que les démarches alternatives de résolution ont été refusées et/ou ont échouées. La personne responsable de l'application de la politique, ou la personne qu'elle désigne nomme un enquêteur dont le mandat consiste à :

- Recueillir la version des faits des personnes concernées par l'objet de la plainte;
- Déterminer si les allégations sont fondées ou non;
- Déterminer si la personne mise en cause a eu une ou des conduites de harcèlement psychologique envers la personne plaignante;
- Déterminer s'il y a eu manquement à la politique;
- Émettre des recommandations pour la gestion de la situation;
- Rédiger et présenter le rapport d'enquête à la personne responsable de l'application de la politique.

Toute personne mise en cause est informée de ce qui lui est reproché et bénéficie d'un délai raisonnable pour se préparer avant une entrevue

La personne plaignante et la personne mise en cause sont rencontrées individuellement, de même que les témoins. Ils peuvent être accompagnés, en tout temps, d'une personne de leur choix qui agit à titre d'observateur et qui ne serait pas un témoin éventuel à l'enquête. Toutes les personnes rencontrées doivent signer le formulaire d'engagement à la confidentialité disponible sur [l'intranet dans la section Soutien et prévention / Civilité et harcèlement ou violence](#)).

L'enquêteur transmet son rapport, ses conclusions et ses recommandations à la personne responsable de l'application de la politique. Celle-ci achemine à son tour les conclusions du rapport d'enquête aux deux parties concernées ainsi qu'au directeur des ressources humaines.

Ce dernier, en collaboration avec le directeur du service concerné, est responsable d'évaluer le degré de sanction nécessaire et de procéder à l'application des mesures disciplinaires appropriées ou toutes autres mesures. Le ou les supérieurs concernés, ainsi que son supérieur immédiat, sont informés des conclusions et des mesures à mettre en place. Un plan d'action est convenu avec le ou les supérieurs concernés.

La personne plaignante et la personne mise en cause sont informées verbalement et par écrit des conclusions de l'enquête par la personne responsable de l'application de la politique. S'il y a lieu, ils sont informés des mesures et des suites pertinentes pour chacune d'entre elles. Dans le cas où des sanctions ou des mesures disciplinaires sont appliquées, le directeur des ressources humaines est impliqué.

5.4 Application et mise en place des solutions

En tout temps, il est de la responsabilité du supérieur immédiat des employés impliqués, ou du supérieur hiérarchique de la personne mise en cause de prendre les mesures nécessaires, au besoin en ayant recours à la Direction des ressources humaines afin de faire cesser les conduites d'incivilité, de harcèlement et de violence, que la plainte rencontre ou non les critères de la définition légale du harcèlement.

À cet effet, il doit prendre en considération les recommandations du rapport d'enquête, les conseils des représentants et mettre en place les mesures convenues. Au besoin, la personne responsable de l'application de la politique peut effectuer le suivi de l'application des mesures ou recommandations auprès du ou des supérieurs immédiats concernés.

Si après enquête, les allégations en matière de harcèlement ou violence s'avèrent fondées, des mesures administratives ou disciplinaires seront mises en place. Ces mesures peuvent aller jusqu'au congédiement, selon la nature des allégations et la gravité de celles-ci.

Tous dossiers de plainte, ainsi que les rapports d'enquête, sont traités conservés de manière confidentielle, à un seul et même endroit, au bureau de la personne responsable de l'application de la politique, et ce, pendant cinq ans.

6. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES

6.1 Médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine

La personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent qui désire déposer une plainte officielle de harcèlement contre un membre du CMDP pourra choisir de déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique ou encore auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. S'il choisit de déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique, celle-ci la transmettra immédiatement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui, à son tour, verra à l'acheminer au médecin examinateur pour son étude.

À l'inverse, un professionnel 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 à la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne que celle-ci désigne.

6.2 Usager, visiteur, membre de la famille d'un usager

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent 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 supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur au CISSS du Bas-Saint-Laurent.

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 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. La plainte est alors déposée auprès du CLPQS. Les mécanismes déjà établis par le CISSS du Bas-Saint-Laurent doivent alors être appliqués.

6.3 Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires

La personne responsable de l'octroi de contrats de service a la responsabilité d'informer toutes les personnes qui œuvrent temporairement au CISSS du Bas-Saint-Laurent sur le comportement attendu dans l'établissement. Dans le cas des partenaires, la direction générale ou son représentant sera responsable de les informer de la politique en vigueur au CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. 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 politique.

6.4 Chercheurs et étudiants

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un chercheur ou un étudiant doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur au CISSS du Bas-Saint-Laurent. Le responsable de l'application de la présente politique, ou la personne qu'il désigne, doit prendre les moyens nécessaires afin de s'assurer de la poursuite du processus avec la maison d'enseignement, le cas échéant.

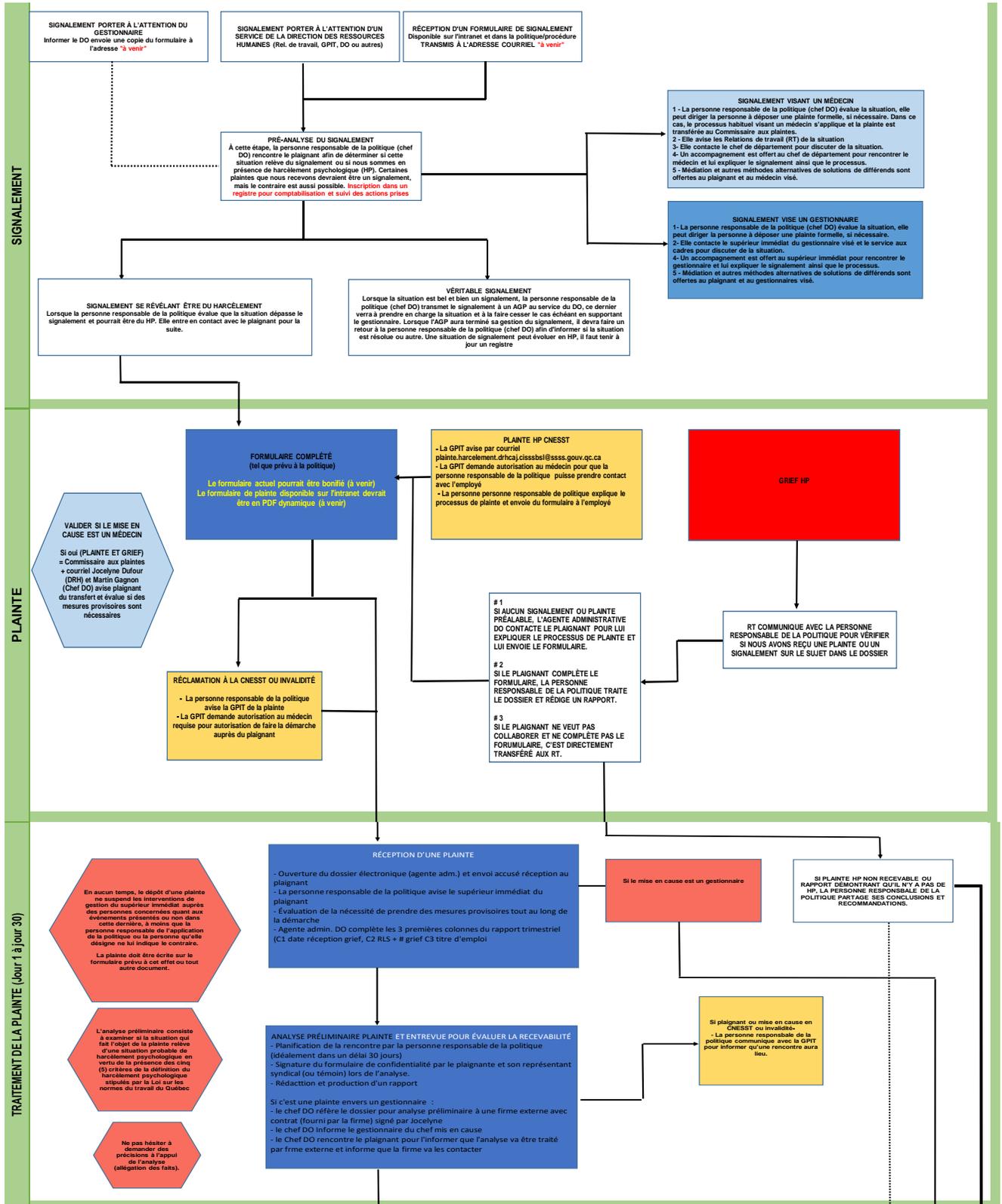
Un chercheur ou un étudiant qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence par une autre personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.

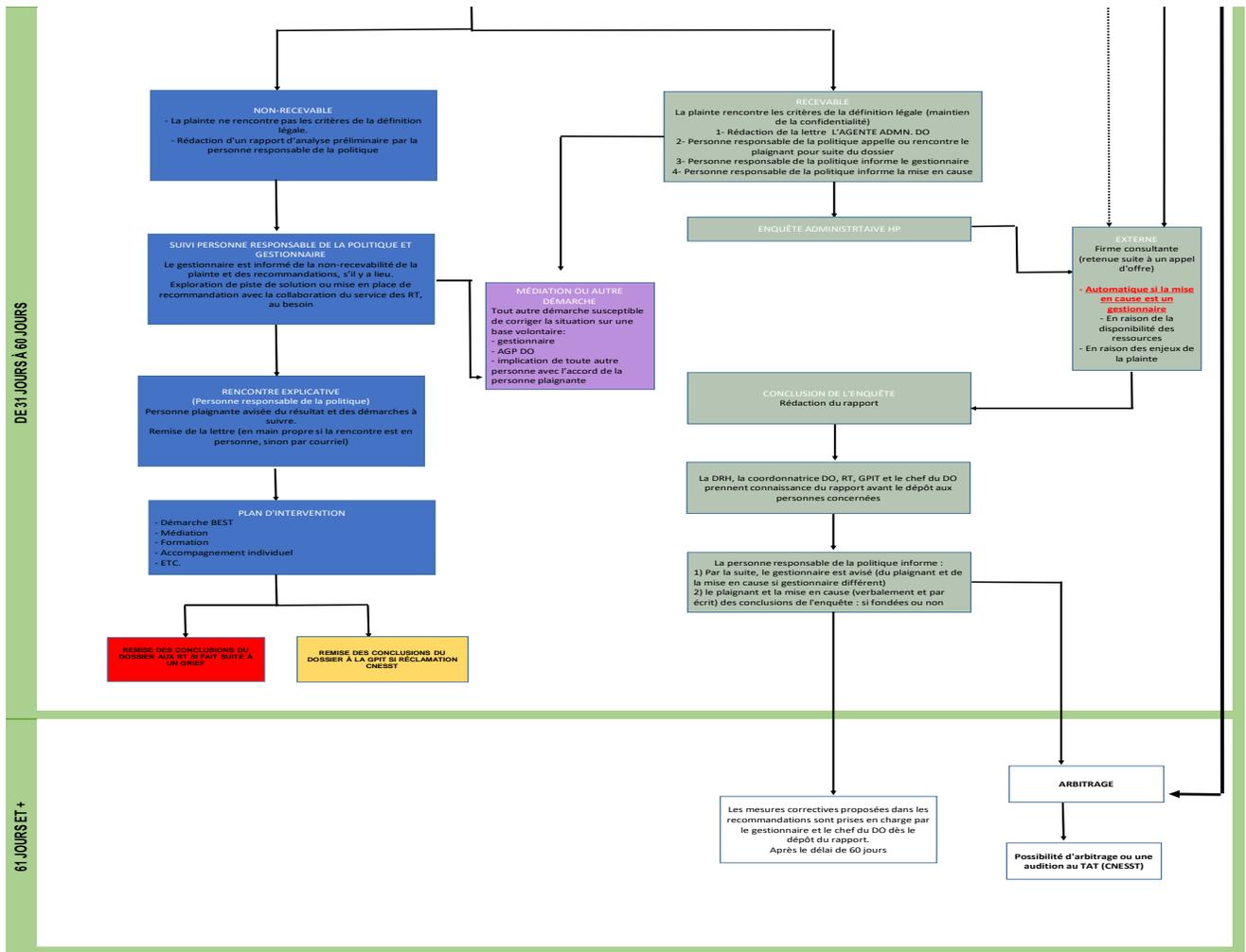
7. FORMULAIRES ET OUTILS

Les formulaires de signalement, de plainte de harcèlement et violence et d'engagement à la confidentialité ainsi que tous nos outils sont mis à votre disposition sur [l'intranet dans la section Soutien et prévention / Civilité et harcèlement ou violence](#).

8. ANNEXE

ANNEXE 1 – Logigramme





Logigramme est disponible sur [l'intranet dans la section Soutien et prévention / Civilité et harcèlement ou violence.](#)

