

	PROCÉDURE
	Code : PR-PO-05-01
	Direction responsable : Direction des ressources humaines
	Adoptée par le comité de direction le : 31 janvier 2025
	Entrée en vigueur le : 1 ^{er} février 2025
	Champ d'application : La présente procédure s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale qui, par leur activité de travail, contribuent directement ou indirectement à la prestation des soins et services (ex. : employés, cadres, hors-cadres, médecins, médecins résidents, médecins gestionnaires, chercheurs, stagiaires, étudiants, bénévoles), de même qu'à toute tierce personne en milieu de travail (ex. : visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, contractuels, comité des usagers, bénévoles).
TITRE : Procédure relative au traitement d'une plainte de harcèlement ou de violence en milieu de travail	

CONSULTATIONS ☐ Conseil des infirmières et infirmiers : ☐ Conseil multidisciplinaire : ☐ Conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sages-femmes :	☐ Cadres : ☐ Autres :
---	---

OBJECTIF

La présente procédure vise à définir les étapes et les modalités du processus de traitement d'une plainte de harcèlement ou de violence ainsi que les rôles et responsabilités des parties et des personnes impliquées au processus, et ce, en cohérence avec les engagements du CIUSSS de la Capitale-Nationale :

- D'offrir à toute personne un milieu de travail sain et humain, empreint de civilité, exempt de toute forme de harcèlement et de violence et favorisant un sentiment de sécurité psychologique;
- De respecter ses obligations légales de prévenir le harcèlement et la violence et de faire cesser toute situation susceptible d'en constituer.

Bien que le CIUSSS préconise et encourage le recours à des démarches de résolution collaboratives des situations relationnelles difficiles ou conflictuelles avant d'en arriver au dépôt d'une plainte de harcèlement ou de violence, il reconnaît le droit pour une personne, en tout temps, de formuler une plainte. Il propose donc le présent processus formel de traitement des plaintes de harcèlement ou de violence en milieu de travail.

DÉFINITIONS

Les définitions générales sont définies à la Politique relative à un milieu de travail sain et humain favorisant la civilité, le bien-vivre ensemble et la collaboration (PO-05).

Les définitions applicables dans le cadre de l'application de la présente procédure sont les suivantes :

Analyse de recevabilité

L'analyse de recevabilité 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 la Loi sur les normes du travail :

- 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 ou la gravité;
- L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique;
- Un milieu de travail rendu néfaste.

Une seule conduite grave peut constituer du harcèlement psychologique si elle a les mêmes conséquences et si elle produit un effet nocif continu sur la personne.

De plus, afin qu'elle soit considérée comme recevable, **toute plainte doit être déposée dans les deux (2) ans de 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 les professionnels du Service de la qualité de vie au travail.

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

Enquête

Démarche structurée par laquelle, à la suite de la réception d'une plainte et d'une analyse de recevabilité de la plainte jugée recevable, une tierce partie neutre (TPN) examine les faits et rend une opinion impartiale quant au bien-fondé de la plainte en application de la politique organisationnelle et de la présente procédure. Cette démarche permet de déterminer les faits et de tirer des conclusions afin d'éclairer l'organisation qui pourra prendre les décisions appropriées ainsi que les actions nécessaires afin d'assainir le climat de travail et de faire cesser une situation de harcèlement ou de violence, s'il y a lieu.

Harcèlement psychologique, sexuel ou discriminatoire - Cyberharcèlement

Voir les définitions générales dans la politique organisationnelle.

Violence, Violence à caractère sexuel

Voir les définitions générales dans la politique organisationnelle.

Personne mise en cause

Personne faisant l'objet d'une plainte et dont la conduite alléguée est contraire à la politique organisationnelle.

Personne plaignante

Personne qui dépose une plainte en vertu de la présente procédure.

Personne raisonnable

Personne généralement bien informée de toutes les circonstances qui, se trouvant dans une situation similaire à la personne plaignante, conclurait également que la conduite alléguée est vexatoire.

Témoin

Personne qui a une connaissance personnelle d'un fait ou qui est susceptible de pouvoir autrement donner des informations pour compléter les versions obtenues.

Accompagnateur

Personne qui agit à titre d'observatrice et qui accompagne en soutien moral, la personne plaignante, la personne mise en cause ou un témoin lors des rencontres auxquelles celles-ci doivent assister et collaborer dans le cadre du traitement de la plainte. L'accompagnateur ne peut en aucun cas être une personne qui pourrait être témoin éventuel dans le cadre de l'enquête ni travailler dans le même service/unité que la personne plaignante ou la personne mise en cause. L'accompagnateur doit signer le formulaire d'engagement à la confidentialité.

Parties

La personne plaignante, la personne visée par la plainte et les témoins.

Plainte

Dénonciation formelle adressée au Service de la qualité de vie au travail, d'une situation que la personne plaignante considère constituée de harcèlement psychologique ou de violence au sens de la politique organisationnelle et de la présente procédure, dans le but que l'organisation intervienne pour faire cesser cette situation et prévenir sa récurrence.

Plainte malveillante ou de mauvaise foi

Plainte qui est animée de mauvais sentiments à l'égard d'autrui et qui dénote une volonté de nuire, de causer du tort ou d'induire en erreur. Le dépôt d'une plainte formulée de bonne foi dont les allégations ne sont pas prouvées ne constitue pas une plainte malveillante.

Allégations

Les déclarations relativement à des faits dont l'existence reste à prouver.

Conduite vexatoire

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. La conduite vexatoire se manifeste notamment par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes de manque de respect, qui font de la peine, blessent dans son amour propre, contrarient, humilient ou insultent. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

Impartialité

Application d'un traitement équitable à chacune des personnes impliquées tout au long du mandat d'enquête.

Mandat

Acte par lequel l'organisation donne à un enquêteur le pouvoir d'effectuer une enquête en son nom.

Neutralité

Le fait de ne prendre parti pour aucune des parties impliquées.

Objectivité

La capacité de l'enquêteur à porter un jugement conforme à la réalité qui décrit les faits.

Preuve

Les informations recueillies à partir des déclarations ou des pièces servant à démontrer la prépondérance de preuve et la détermination que l'événement avéré répond à la définition de harcèlement ou de violence.

Représailles

Tout comportement dirigé vers la personne qui entend formuler une plainte, qui formule une plainte ou qui collabore ou qui témoigne dans le cadre de l'application de la présente procédure, se manifestant par des gestes, des actes ou des propos en vue de la punir, la réprimander, lui nuire, lui causer du tort, l'accuser à tort ou lui causer des conséquences négatives.

Mesures provisoires

Mesure administrative recommandée par le Service de la qualité de vie au travail et appliquée à la personne mise en cause par le Service des relations du travail, s'il y a lieu, avant, pendant ou après la tenue de l'enquête permettant :

- d'assurer le bon déroulement de l'enquête dans un climat de confiance et de sécurité psychologique et la protection de toutes les personnes impliquées dans le cadre du traitement de la plainte et de la procédure applicable;
- d'éviter des représailles.

Dans tous les cas, l'employeur doit respecter son obligation d'assurer la protection des parties et des personnes impliquées en lien avec son environnement de travail.

PRINCIPES ENTOURANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Diligence, impartialité et confidentialité

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.

Droits des parties

Toute partie peut consulter un conseiller de son choix, être accompagnée, être entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue, donner sa version des faits et valider le contenu de sa déclaration. Elle sera écoutée et prise au sérieux, et sera informée des conclusions et des recommandations qui la concernent.

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, notamment les démarches de résolution collaborative proposées par la procédure PR-PO-05-02.

Pouvoir d'intervention

Tel que prévu à la politique PO-05, le CIUSSS de la Capitale-Nationale a le droit d'intervenir en tout temps, qu'il y ait plainte, absence de plainte ou retrait de plainte, lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu violation de la politique et afin de respecter ses obligations, de prendre rapidement les mesures nécessaires pour prévenir ou faire cesser toute situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence qu'on lui signale ou dont il a la connaissance.

Droit de gestion

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 d'une recommandation contraire du Service de la qualité de vie au travail. La présente procédure ne peut être interprétée comme restreignant les interventions de gestion du supérieur immédiat ou hiérarchique auprès des personnes concernées quant aux événements présentés ou non dans cette dernière.

Absence de représailles

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer quelque forme de représailles que ce soit à l'égard d'une personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu de la politique organisationnelle et de la présente procédure. Il en est de même à l'égard des personnes impliquées (témoins ou autres). Le non-respect de ce principe peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires.

Information transmise au supérieur immédiat :

De la personne mise en cause

Lorsqu'une personne porte plainte et que la plainte est jugée recevable à la suite de l'analyse de recevabilité, le supérieur immédiat de la personne mise en cause doit en être informé.

De la personne plaignante

Lorsqu'une personne porte plainte et que la plainte est jugée recevable à la suite de l'analyse de recevabilité, le supérieur immédiat de celle-ci doit en être informé, à moins que ce dernier ne soit mis en cause. Le supérieur hiérarchique du supérieur immédiat sera alors informé.

Plainte malveillante ou de mauvaise foi

Une plainte malveillante ou de mauvaise foi est interdite et peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires.

RECOURS LÉGAUX

Une plainte déposée en vertu de la présente procédure n'empêche pas une personne d'exercer des recours légaux. En cas de recours multiples, la CIUSSS de la Capitale-Nationale se réserve le droit de différer le traitement de la plainte déposée. Les recours légaux possibles sont notamment :

- Le dépôt de griefs pour le personnel syndiqué;
- La plainte à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail;
- La plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse;
- La plainte à la police.

OBTENIR DU SOUTIEN

En tout temps, une personne qui souhaite formuler une plainte peut :

- Consulter son supérieur immédiat, le supérieur hiérarchique de ce dernier ou le Service de la qualité de vie au travail afin de discuter de la situation et, s'il y a lieu, être accompagnée pour la rédaction de sa plainte.

En tout temps, les parties et toute personne impliquée dans le processus de traitement des plaintes peut appeler, ou être référée, au Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) ou communiquer avec l'équipe de soutien des premiers soins psychologiques au sein de l'organisation pour obtenir du soutien psychosocial.

1. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE

1.1. Dépôt d'une plainte au Service de la qualité de vie au travail

La personne plaignante qui souhaite déposer une plainte peut consulter le Service de la qualité de vie au travail 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 (annexe 2) et être transmise par la poste ou par courriel (voir coordonnées dans le formulaire) au Service de la qualité de vie au travail. Un accusé de réception sera transmis dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Le professionnel du Service de la qualité de vie au travail assigné au traitement de la plainte rencontre la personne plaignante pour recueillir et bien saisir sa version des faits. Il peut également rencontrer, au besoin et avec autorisation de divulgation, le supérieur immédiat ou le supérieur hiérarchique (si le supérieur immédiat est le mis en cause) pour l'informer de l'existence d'une plainte et/ou recenser et analyser les actions et les démarches informelles et ou formelles déjà posées par ce dernier.

1.2. Délais de traitement

Le processus de traitement d'une plainte doit être réalisé avec diligence et dans les meilleurs délais suivant sa réception tout en considérant notamment la nature de la plainte, le nombre de personnes impliquées, l'absence de certaines personnes, les délais dans l'obtention de certains éléments essentiels à l'analyse, etc.

Les délais relatifs aux principales étapes du processus de traitement d'une plainte sont mentionnés à titre indicatif et basés sur les délais habituels. Si un délai doit être prolongé, le professionnel du Service de la qualité de vie au travail avise les parties, en expliquant sa décision. Ces délais peuvent se traduire de la façon suivante :

Étapes - Processus traitement d'une plainte	Délais
Réception et accusé de réception	5 jours ouvrables
Analyse de recevabilité de la plainte	15 jours ouvrables
Présentation des conclusions de l'analyse de recevabilité	5 jours ouvrables
Délai de contestation des conclusions de l'analyse de recevabilité	10 jours ouvrables, le cas échéant
Enquête et production d'un rapport d'enquête	40 jours ouvrables À compter de la date de l'octroi du mandat

1.3. Analyse de recevabilité de la plainte

À la suite de la réception d'une plainte de harcèlement ou violence, le Service de la qualité de vie au travail procède à l'analyse de la recevabilité de celle-ci.

1.3.1. Si la plainte ne rencontre pas les critères légaux du harcèlement

Le Service de la qualité de vie au travail :

- Informe la personne plaignante des conclusions de l'irrecevabilité de la plainte;
- Propose, selon la situation, d'autres moyens (dont la résolution collaborative) pour résoudre la situation problématique qui ne constitue pas du harcèlement ou de la violence;
- Encourage la personne plaignante à participer, en application du principe de responsabilisation, à une recherche de solutions (démarche de résolution collaborative prévue à la PR-PO-05-02) et la dirige vers d'autres ressources ou instances appropriées au besoin;
- Implique le supérieur concerné et, au besoin, toute autre personne pertinente (services experts de la Direction des ressources humaines, etc.), afin de leur transmettre les informations utiles à la recherche de solutions et à la résolution de la situation problématique qui ne constitue pas du harcèlement ou de la violence.

1.3.2. Demande de révision

Lorsque la personne plaignante souhaite être entendue à la suite de la décision de l'irrecevabilité de la plainte, elle dispose d'un délai de dix (10) jours pour en faire la demande au responsable du Service de la qualité de vie au travail, par courrier, ou par courriel à l'adresse qualitevietravail.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca en indiquant au soutien de sa demande de révision les nouveaux arguments ou faits à présenter. La rencontre de révision a lieu en présence du responsable du service, du professionnel attitré au traitement de la plainte, de la personne plaignante ainsi que de son accompagnateur, s'il y a lieu. Au terme de cette rencontre, le responsable du Service qualité de vie au travail et le professionnel attitré au traitement de la plainte informent la personne plaignante de leur décision.

1.3.3. Si la plainte rencontre les critères légaux du harcèlement

Le Service de la qualité de vie au travail :

- Informe la personne plaignante des conclusions de la recevabilité de la plainte;
- Évalue et propose s'il y a lieu, toute démarche de résolution collaborative susceptible de corriger la situation sur une base volontaire, en application de la procédure favorisant la responsabilisation du personnel dans le maintien d'un climat de travail sain et humain et favorisant la civilité et la collaboration (PR-PO-05-02);
- Évalue la pertinence de mener une enquête de harcèlement ou de violence.

1.3.3.1. Décision de mener une enquête de harcèlement ou de violence

La décision de donner un mandat d'enquête et de procéder à la tenue d'une enquête de harcèlement ou de violence est prise lorsqu'une plainte est jugée recevable et que les démarches alternatives de résolution ont été refusées ou que les conditions favorables pour les mettre en application s'avèrent insuffisantes. Le Service de la qualité de vie au travail peut nommer un enquêteur interne ou externe, selon la situation.

1.3.3.2. Évaluation de mesures provisoires à appliquer

À la suite de la décision de mener une enquête, le professionnel du Service de la qualité de vie au travail attitré au traitement de la plainte évalue la pertinence d'appliquer des mesures provisoires.

1.3.3.3 Suspension du délai pour le dépôt d'un grief

Il est à noter que lors de l'enquête, l'employeur accepte que le délai prévu à la convention collective applicable pour le dépôt du grief soit suspendu, et ce, jusqu'au dépôt des conclusions de l'enquête.

1.4. Mandat d'enquête

Le mandat d'enquête consiste à :

1.	Recueillir la version des faits des parties et au besoin de toute autre personne concernée par l'objet de la plainte et/ou dont le témoignage apporterait un éclairage pertinent dans l'analyse globale de la plainte.
2.	Déterminer si les allégations sont fondées ou non.
3.	Déterminer si la personne mise en cause est auteure de harcèlement ou de violence à l'égard de la personne plaignante ou de toute autre personne, selon la définition du harcèlement prévue à la Loi sur les normes de travail.
4.	Déterminer s'il y a eu manquement à la politique organisationnelle PO-05.
5.	Émettre toute recommandation pertinente visant à prévenir et faire cesser la situation.
6.	Émettre toute recommandation pertinente en lien avec l'assainissement du climat de travail.

L'enquêteur devra rédiger et présenter le rapport d'enquête au professionnel attitré du Service de la qualité de vie au travail.

L'enquêteur, pourra, sur demande du professionnel du Service de la qualité de vie au travail, effectuer les rétroactions aux parties ainsi qu'à toute personne jugée pertinente.

1.4.1. Mandat d'enquête élargie

Le professionnel attitré au processus de traitement de la plainte peut, s'il le juge pertinent, demander un mandat d'enquête élargie visant à dresser un état du climat de travail de l'équipe dans laquelle les allégations au soutien de la plainte ont eu lieu. Ce mandat permet notamment à l'enquêteur d'identifier les éléments ou les personnes contributives au climat de travail toxique, si tel est le cas, et de fournir des recommandations eu égard à ces éléments ou à ces personnes.

1.5 Tenue de l'enquête

1.5.1. Convocation de la personne plaignante

La personne plaignante, la personne mise en cause de même que les témoins recevront une convocation afin de livrer témoignage auprès de l'enquêteur mandaté. Les personnes convoquées sont rencontrées individuellement. Elles peuvent être accompagnées, en tout temps, d'un accompagnateur. Toutes les personnes rencontrées doivent signer le formulaire d'engagement à la confidentialité.

1.5.2. Transmission des conduites vexatoires à la personne mise en cause

La personne mise en cause est informée des conduites vexatoires qui lui sont reprochées dans le cadre de la plainte et s'il y a lieu, provenant d'autres informations ayant été portées à l'attention du Service de la qualité de vie au travail la concernant. Elle bénéficie d'un délai raisonnable pour se préparer en vue de livrer témoignage. À cet effet, les conduites vexatoires lui seront envoyées avant la rencontre avec l'enquêteur.

1.6. Rapport d'enquête

L'enquêteur transmet son rapport, ses conclusions et ses recommandations au professionnel du Service de la qualité de vie au travail attribué au traitement de la plainte. S'il y a lieu, le professionnel peut transmettre les sections pertinentes du rapport au Service des relations du travail de la Direction des ressources humaines en vue de la préparation du plan d'intervention.

1.7. Plan d'intervention

Le professionnel du Service de la qualité de vie au travail attribué au traitement de la plainte procède à l'élaboration du plan d'intervention. Il en transmet une copie aux personnes pertinentes aux fins de son application dont notamment le gestionnaire impliqué, le supérieur du gestionnaire impliqué, le Service des relations du travail, le partenaire ressources humaines qui accompagne le gestionnaire impliqué, et s'il y a lieu, le Service de la gestion intégrée de la présence au travail.

Une rencontre de présentation du plan d'intervention est fixée avec l'ensemble des personnes pertinentes aux fins de son application. Cette rencontre vise également à convenir et décider du plan à mettre en application. Celui-ci contient notamment les conclusions et les recommandations à appliquer. Lors de cette rencontre ou par la suite, le gestionnaire applique les mesures administratives et/ou disciplinaires appropriées, et ce, en collaboration avec le Service des relations de travail. Ce plan sera également présenté au directeur de la direction visée par la plainte ainsi qu'au directeur des ressources humaines.

1.8. Rencontre de rétroaction

À la suite de l'analyse du rapport d'enquête et de la rencontre de présentation du plan d'intervention à appliquer, les rencontres de rétroaction auprès des parties ont lieu en débutant par celle concernant la personne plaignante, suivie de la personne mise en cause et des témoins, s'il y a lieu.

Une convocation est acheminée aux personnes visées par les rencontres de rétroaction. Lors de ces rencontres :

1.	Les parties peuvent s'y présenter avec un accompagnateur.
2.	Le professionnel du Service de la qualité de vie au travail peut être accompagné de l'enquêteur.
3.	Seront abordés notamment le mandat d'enquête, la méthodologie ainsi que le processus d'analyse de la plainte.
4.	Les conclusions ainsi que les recommandations sont livrées à la personne rencontrée. Les informations transmises sont uniquement celles qui concernent la personne rencontrée et ce, en respect des obligations de confidentialité applicables.
5.	Une confirmation écrite desdites conclusions et recommandations est envoyée à la personne rencontrée.

1.9 Conservation des dossiers de plainte et d'enquête

Tout dossier de plainte et d'enquête ainsi que les rapports d'enquête sont conservés de manière confidentielle, et ce, pendant cinq (5) ans.

2. INTERVENTIONS POSSIBLES À LA SUITE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE

À l'issue du processus de traitement d'une plainte, que la plainte soit fondée ou non, des traces émotionnelles peuvent demeurer chez les parties, les personnes impliquées et leurs équipes.

Le souvenir de paroles prononcées, des faits survenus et la procédure en elle-même peuvent avoir laissé des impacts durables sur les personnes. Ces traces émotionnelles peuvent être un frein à la restauration de la collaboration entre les personnes impliquées et le climat de travail de l'équipe a pu s'être dégradé durant la démarche.

Le cas échéant, et en fonction des constats posés, le Service de la qualité de vie au travail peut :

- Adresser des recommandations pour favoriser la restauration des rapports entre les personnes impliquées et le rétablissement d'un climat de travail sain;
- Proposer son accompagnement aux personnes impliquées et leurs équipes dans le cadre d'une démarche post-enquête.

L'accompagnement proposé privilégie une approche qui vise à atténuer les répercussions causées par les faits à l'origine du processus de plainte et par le processus de traitement de la plainte en lui-même.

En ce qui concerne la relation entre la personne plaignante et la personne mise en cause, l'accent est mis sur leur participation volontaire à une démarche de restauration des rapports. Dans cette démarche, la possibilité et l'occasion leur sont données de débiter un processus d'apaisement. Leurs besoins et leurs capacités sont pris en compte.

Dans un cadre favorisant la sécurité psychologique, la démarche offre la possibilité :

- De s'exprimer sur la situation vécue et d'exprimer ses besoins (par exemple besoin d'informations, de reconnaissance des impacts, de réparation, de sécurité, de soutien, etc.);
- De communiquer ses émotions;
- De prendre conscience que les propos ou les gestes tenus ont eu des impacts;
- D'assumer sa part de responsabilité;
- De réparer les répercussions et la relation autant que possible.

En complément et au besoin, conjointement avec le gestionnaire, des actions peuvent être mises de l'avant auprès de l'équipe et notamment des témoins afin de veiller à la restauration ou au maintien du bien-vivre ensemble. Le gestionnaire et le Service de la qualité de vie au travail établiront les suivis pour restaurer et/ou renforcer la qualité du climat de travail.

3. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES

3.1 Médecin, dentiste, pharmacien et sage-femme

La personne plaignante qui désire formuler une plainte de harcèlement ou de violence laquelle met en cause un membre du Conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sages-femmes (CMDPSF) pourra choisir de formuler sa plainte auprès du Service de la qualité de vie au travail ou auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

3.1.1. Si elle formule sa plainte auprès du Service de la qualité de vie au travail, celui-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 analyse et son traitement et ce, en respect des dispositions légales applicables.

3.1.2. À l'inverse, lorsqu'un membre du Conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sages-femmes (CMDPSF) désire, à titre de personne plaignante, formuler une plainte de harcèlement ou de violence concernant une personne qui n'est pas membre du CMDPSF, il doit déposer sa plainte au Service de la qualité de vie au travail.

3.1.3. Lorsqu'une personne plaignante formule une plainte laquelle met en cause un membre du CMDPSF mais le visant dans l'exercice de ses fonctions de gestionnaire du CIUSSS, cette plainte est traitée par le Service de la qualité de vie au travail.

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

3.2.1. Une personne plaignante qui formule une plainte de harcèlement ou de violence laquelle met en cause un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager doit obligatoirement en aviser son gestionnaire. Celui-ci assure un suivi adéquat afin de prendre les mesures nécessaires pour faire cesser la situation et assurer un milieu de travail sain tout en considérant le respect des droits de l'usager et les soins et les services à donner. Le gestionnaire peut en tout temps demander le soutien du Service de la qualité de vie au travail.

3.2.2. Un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager qui formule une plainte de harcèlement ou de violence doit suivre la procédure établie par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. La plainte doit être formulée auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et celui-ci appliquera les mécanismes prévus dans le cadre de ses responsabilités au CIUSSS.

3.3 Fournisseur, sous-traitant ou partenaire

Le Service des approvisionnements, volet contractuel, a la responsabilité de s'assurer que dans les contrats intervenus entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et les fournisseurs, sous-traitants ou partenaires, ceux-ci s'engagent à respecter les attentes et comportements attendus à la politique PO-05 et au Code de conduite des fournisseurs.

Un fournisseur, sous-traitant ou partenaire qui formule une plainte de harcèlement ou de violence peut déposer sa plainte au Service de la qualité de vie au travail.

Une personne plaignante qui formule une plainte contre un fournisseur, sous-traitant, partenaire peut formuler sa plainte au Service de la qualité du travail. Cette plainte sera traitée en collaboration avec le Service des approvisionnements, volet contractuel, le gestionnaire de la personne plaignante et avec la plus haute instance du fournisseur, sous-traitant ou partenaire visé.

3.4 Chercheur, étudiant et stagiaire

Un chercheur, un étudiant ou un stagiaire qui désire formuler une plainte de harcèlement ou de violence laquelle met en cause une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale doit déposer sa plainte au Service de la qualité de vie au travail.

Une personne plaignante qui formule une plainte de harcèlement ou de violence laquelle met en cause un chercheur, un étudiant ou un stagiaire peut formuler sa plainte au Service de la qualité de vie au travail. Il peut également formuler sa plainte directement auprès de l'établissement d'enseignement auquel la personne mise en cause est reliée (affiliée). Cette plainte sera traitée en collaboration avec le gestionnaire de la personne plaignante et en collaboration s'il y a lieu avec la Direction de l'enseignement et des affaires universitaires et/ou la Direction de la recherche et/ou le Service de développement des compétences du

personnel et enseignement de la Direction des ressources humaines, voire de l'établissement d'enseignement auquel la personne mise en cause est reliée (affiliée).

3.5 Bénévole

Un bénévole qui formule une plainte de harcèlement ou violence à l'égard d'une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale doit déposer sa plainte au Service de la qualité de vie au travail ou au Service du bénévolat qui réfèrera la personne vers le Service de la qualité de vie au travail. Cette plainte sera traitée en collaboration avec le Service du bénévolat du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Une personne plaignante qui formule une plainte laquelle met en cause un bénévole peut adresser sa plainte au Service de la qualité de vie au travail. Cette plainte sera traitée en collaboration avec le Service du bénévolat du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

4. RESPONSABILITÉS DANS LE CADRE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

SERVICE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- Soutenir toute personne qui souhaite formuler une plainte de harcèlement ou de violence;
- Communiquer avec la personne plaignante pour recueillir et bien comprendre sa version des faits;
- Valider la possibilité de résoudre la situation par une démarche de résolution collaborative et s'il y a lieu, encourager la personne plaignante en respect du principe de responsabilisation, à une recherche de solutions;
- Procéder à l'analyse de recevabilité de la plainte;
- Évaluer et recommander des mesures provisoires;
- Donner le mandat d'enquête;
- Soutenir l'enquêteur dans l'organisation et la tenue de l'enquête;
- Recevoir et analyser le rapport d'enquête;
- Rédiger le plan d'intervention et organiser la rencontre de présentation du plan d'intervention;
- Préparer et tenir les rencontres de rétroaction;
- Acheminer le plan d'intervention au directeur des ressources humaines et au directeur de la direction visée par la plainte;
- Effectuer des suivis périodiques auprès des parties pour les informer du suivi du processus en cours;
- Accompagner les parties et, au besoin, les personnes concernées, tout au long du processus.

DIRECTEUR, CHEF MÉDICAL, GESTIONNAIRE

Avec neutralité, impartialité et bienveillance :

- Fournir l'ensemble des informations pertinentes demandées par le professionnel du Service de la qualité de vie au travail attiré au traitement de la plainte ou l'enquêteur concernant notamment le service visé, l'équipe visée, les actions posées au préalable, etc.;

- Collaborer à l'enquête et à son bon déroulement, témoigner s'il y a lieu, remettre une mesure provisoire à la personne mise en cause, recadrer les témoins, etc.;
- Collaborer à l'analyse de la décision visant les mesures provisoires;
- Informer son supérieur immédiat de la tenue de l'enquête et des impacts au sein du service visé, s'il y a lieu;
- Assurer une lecture de l'environnement dans l'équipe de travail visée par l'enquête (respect de la confidentialité, commérage, changements de comportement soudains d'employés, absences, présence de représailles, etc.);
- Informer rapidement le Service de la qualité de vie au travail s'il y a présence de nouveaux faits ou d'éléments concernant les parties ou toute autre personne dans l'équipe (départ en assurance-salaire, nouvelle situation, etc.);
- Prévoir et faciliter la libération des parties et de toute personne sous sa responsabilité pour les rencontres avec l'enquêteur (fournir les horaires, déterminer les meilleures plages sans impact sur les soins et les services aux usagers, etc.);
- Faciliter les rencontres préalables et de suivis avec les parties et toute personne sous sa responsabilité (rencontre préalable pour les témoins, remise de conduites vexatoires, rencontre de rétroaction, etc.);
- Prendre connaissance du plan d'intervention, assister à la rencontre de présentation de ce dernier, collaborer à l'émission de recommandations s'il y a lieu et assurer le suivi du plan d'intervention par la mise en place des actions en découlant;
- Collaborer aux plans de retour au travail ou de réintégration au travail le cas échéant.

SERVICE DE LA GESTION INTÉGRÉE DE LA PRÉSENCE AU TRAVAIL

- Collaborer avec le professionnel du Service de la qualité de vie au travail attribué au traitement de la plainte lorsque l'une des parties bénéficie de l'assurance-salaire ou fait une réclamation à la CNESST;
- Apporter son soutien au gestionnaire impliqué et aux parties lors d'un retour au travail post-enquête.

5. ENTRÉE EN VIGUEUR

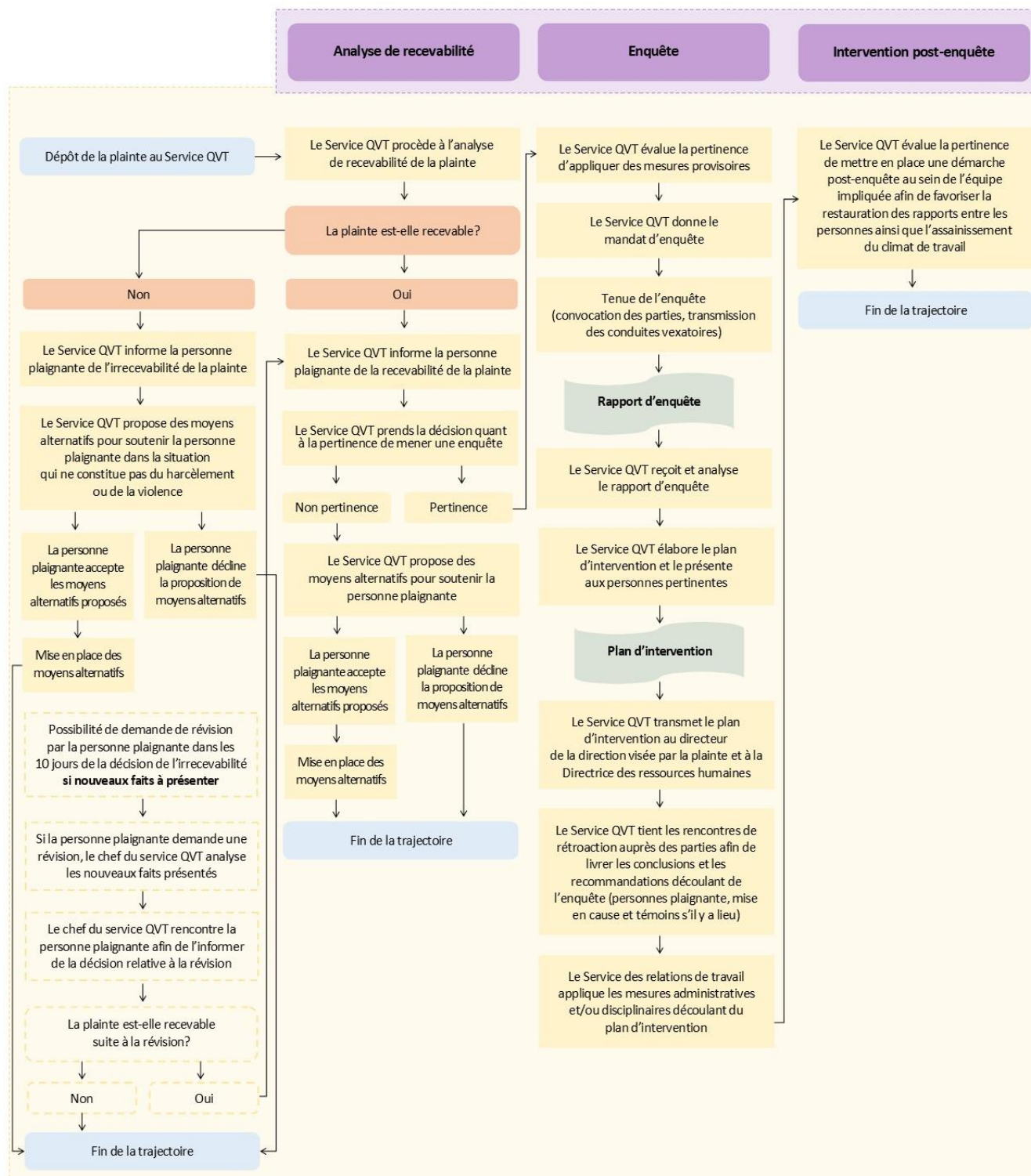
La présente procédure entre en vigueur le jour suivant son adoption.

La procédure sera révisée tous les trois ans en conformité avec la Politique concernant le cadre de référence relatif à l'adoption de règlements, politiques, procédures et directives du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

6. ANNEXES

- Annexe 1 Trajectoire - Traitement d'une plainte de harcèlement ou de violence
- Annexe 2 Formulaire de plainte de harcèlement ou de violence
- Annexe 3 Autorisation de divulgation et engagement à la confidentialité
- Annexe 4 Critères légaux du harcèlement psychologique
- Annexe 5 Distinguer des manifestations de harcèlement des comportements et attitudes qui n'en constituent pas

TRAJECTOIRE - TRAITEMENT D'UNE PLAINTE DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE



FORMULAIRE DE PLAINTE

Harcèlement ou violence en milieu de travail

SECTION 1 - DÉMARCHE DE RÉOLUTION COLLABORATIVE ET DE RESPONSABILISATION

- ☐ J'ai pris connaissance de la Procédure favorisant la responsabilisation du personnel dans le maintien d'un climat de travail sain et humain favorisant la civilité et la collaboration (PR-PO-05-02).
- ☐ J'ai tenté de résoudre la situation de façon autonome en m'adressant à la personne visée.
- ☐ J'ai tenté de résoudre la situation avec le soutien de mon supérieur immédiat.
- ☐ J'ai communiqué avec le Service de la qualité de vie au travail afin d'obtenir du soutien pour régler la situation.
- ☐ Selon moi, la situation actuelle ne peut être résolue à partir d'une démarche de résolution collaborative.

Expliquez pourquoi : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

SECTION 2 - PLAINTE

- ☐ J'ai pris connaissance de la Politique relative à un milieu de travail sain et humain favorisant la civilité, le bien-être ensemble et la collaboration (PO-05).
- ☐ J'ai pris connaissance de la Procédure relative au traitement d'une plainte de harcèlement ou de violence en milieu de travail (PR-PO-05-01).

Personne plaignante

N° employé : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Fonction : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Nom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Quart de travail : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Service : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Téléphone : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Lieu de travail : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Courriel : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Supérieur immédiat : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Personne mise en cause

Nom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Quart de travail : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Service : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Fonction : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Lieu de travail : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Supérieur immédiat (si connu) : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	

SECTION 3 - NATURE DE LA PLAINTE

Veuillez indiquer la nature de votre plainte (voir section définitions à la page 6 de la politique PO-05).

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ Harcèlement psychologique | ☐ Harcèlement sexuel | ☐ Harcèlement discriminatoire |
| ☐ Cyberharcèlement | ☐ Violence | ☐ Violence à caractère sexuel |
| ☐ Autre : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | | |

Date de la dernière conduite vexatoire : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Période visée par les conduites alléguées : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
--	---

SECTION 4 - ALLÉGATIONS AU SOUTIEN DE LA PLAINTÉ

- Remplissez le tableau « Liste des allégations » que vous trouverez à la page suivante, en décrivant dans vos mots les événements. Précisez les paroles, les gestes et les faits pour lesquels vous considérez avoir été victime.
- Veuillez vous assurer que les faits que vous souhaitez soulever soient concrets et explicites pour chacun des événements.
- Spécifiez les dates, les heures et les lieux des diverses allégations ainsi que les témoins, s'il y a lieu.
- Afin de vous aider à comprendre la distinction entre une allégation, un fait, une interprétation/perception et une conduite vexatoire, veuillez prendre connaissance des définitions ci-dessous.

Définitions

Allégations

Les déclarations relativement à des faits dont l'existence reste à prouver.

Faits

Évènement qui a eu lieu dans sa réalité objective (ex. : il a crié après moi à trois reprises).

Interprétation et perception

Manière d'interpréter un fait ou un comportement (ex. : il crie toujours après moi parce qu'il ne m'aime pas).

Conduite vexatoire

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. La conduite vexatoire se manifeste notamment par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes de manque de respect, qui font de la peine, blessent dans son amour propre, contrarient, humilient ou insultent. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

Veuillez consulter l'annexe 5 de la procédure PR-PO-05-01 pour distinguer les manifestations de harcèlement des comportements et attitudes qui n'en constituent pas

SECTION 5 - LISTE DES ALLÉGATIONS

N° allégation	Date	Allégations (détails des événements de façon chronologique)	Témoins	Quels ont été votre attitude et votre comportement au moment de cette allégation	Moyens de preuve si applicable (document, courriel, etc.)
1.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Nom, prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Titre d'emploi : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
2.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Nom, prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Titre d'emploi : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
3.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Nom, prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Titre d'emploi : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
4.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Nom, prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Titre d'emploi : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
5.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Nom, prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Titre d'emploi : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
6.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Nom, prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Titre d'emploi :	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

N° allégation	Date	Allégations (détails des événements de façon chronologique)	Témoins	Quels ont été votre attitude et votre comportement au moment de cette allégation	Moyens de preuve si applicable (document, courriel, etc.)
			Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.		
7.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Nom, prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Titre d'emploi : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
8.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Nom, prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Titre d'emploi : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
9.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Nom, prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Titre d'emploi : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
10.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Nom, prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Titre d'emploi : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

SECTION 6 - CONSÉQUENCES DES ALLÉGATIONS

Veillez préciser les conséquences :

Au niveau personnel

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Au niveau professionnel

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

SECTION 7 - ATTENTES ET BESOINS

PAR LE DÉPÔT DE CETTE PLAINTÉ

Quels sont vos besoins?

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Quelles sont vos intentions/attentes?

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Autres commentaires?

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

SECTION 8 - AUTRES DÉMARCHES

Avez-vous déposé une plainte ou un grief pour les mêmes motifs auprès d'une autre instance?

☐ Oui, laquelle? Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

☐ Non

Analyse de recevabilité de la plainte

Lors de l'analyse de recevabilité de votre plainte, le Service de la qualité de vie au travail validera la présence des éléments suivants de la définition du harcèlement psychologique de la Loi sur les normes du travail :

- 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 ou la gravité;
- l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique;
- un milieu de travail rendu néfaste.

Veillez consulter l'annexe 4 de la procédure PR-PO-05-01 qui détaille les critères légaux du harcèlement psychologique.

SECTION 9 - SIGNATURE

- ☐ Je déclare que les renseignements inscrits dans ce formulaire sont véridiques et rapportés au meilleur de ma connaissance et j'atteste avoir rédigé cette déclaration de façon libre et volontaire, sans aucune contrainte.
- ☐ Je m'engage à garder la confidentialité des renseignements relatifs au dépôt de ma plainte et à son contenu, sauf à des fins autorisées par la Loi, par la politique organisationnelle ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller de mon choix (point 6.4 de la politique).
- ☐ J'autorise le Service de la qualité de vie au travail à divulguer mon nom ainsi que le contenu de ma plainte à la ou les personnes mises en cause et aux autres personnes responsables d'appliquer la politique.
- ☐ Je m'engage à informer le Service de la qualité de vie au travail si je désire suspendre ou retirer ma plainte afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation. Toutefois, je suis conscient(e) que le CIUSSS a l'obligation de prévenir et de faire cesser toute situation de harcèlement ou de violence.

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Signature

Cliquez ou appuyez ici pour entrer

Date

Comment ai-je appris l'existence du Service de la qualité de vie au travail?

- ☐ Syndicat
- ☐ Gestionnaire
- ☐ Collègues
- ☐ Espace employés (intranet)
- ☐ Affiche promotionnelle
- ☐ Autre : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Des pièces jointes accompagnent-elles cette plainte?

- ☐ Oui, lesquelles? Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
- ☐ Non

VEUILLEZ TRANSMETTRE CE FORMULAIRE PAR L'UN DES MOYENS SUIVANTS :

Courriel	Courrier
qualitevietravail.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca	Service de la qualité de vie au travail 2915, avenue du Bourg-Royal, bureau 5026 Québec (Québec) G1C 3S2

**Pour toute question ou besoin de soutien pour remplir ce formulaire,
veuillez communiquer avec le Service de la qualité de vie au travail :**

Téléphone : 418 781-1782 | Courriel : qualitevietravail.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

AUTORISATION DE DIVULGATION ET ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Par la présente, _____,
(prénom et nom en lettres)

MA RESPONSABILITÉ - RÔLE DU SERVICE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

1. ☐ Je déclare avoir pris connaissance de la Politique relative à un milieu de travail sain et humain favorisant la civilité, le bien-vivre ensemble et la collaboration (PO-05) et en comprendre la portée.
2. ☐ Je déclare avoir pris connaissance de la Procédure relative au traitement d'une plainte de harcèlement ou de violence en milieu de travail (PR-PO-05-01).

DIVULGATION

3. ☐ J'autorise le Service de la qualité de vie au travail, en conformité avec la politique organisationnelle, à communiquer les renseignements nécessaires au traitement de ma plainte aux personnes concernées ou à toute personne pouvant apporter son soutien et/ou poser des actions, afin notamment de permettre la mise en place de moyens pour résoudre la problématique, assainir le climat de travail ou prévenir et faire cesser toute forme de harcèlement ou de violence ou toute situation susceptible d'en constituer.
4. ☐ Je m'engage à révéler toutes les informations dont je dispose aux fins de réaliser une enquête rigoureuse et d'arriver à une conclusion qui permettra la mise en place de solutions adéquates et adaptées à la situation.

CONFIDENTIALITÉ

5. ☐ Je m'engage, sans limite de temps, à maintenir la confidentialité de mon témoignage ainsi que de toutes les informations relatives à la présente procédure, sauf dans les cas prévus par la Loi, par la politique organisationnelle ou pour des fins de consultation d'un conseiller de mon choix.
6. ☐ Je comprends que les renseignements relatifs à la présente procédure, y compris l'identité des parties et des témoins, doivent être traités avec la plus grande discrétion et que je ne dois, en aucune circonstance, en discuter avec des collègues ou toute autre personne non autorisée.
7. ☐ Je m'engage à informer le Service de la qualité de vie au travail de tout incident susceptible de compromettre la confidentialité ou la sécurité des renseignements confidentiels en lien avec la présente procédure.

RESPECT DU PRÉSENT ENGAGEMENT

8. ☐ Je comprends que toute violation des dispositions énoncées dans la politique peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires.

☐ Personne plaignante ☐ Témoin ☐ Personne mise en cause ☐ Représentant ou accompagnateur

Signé à _____, le _____
(ville) (date)

Signature

CRITÈRES LÉGAUX DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Conduite vexatoire

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. La conduite vexatoire se manifeste notamment par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes de manque de respect, qui font de la peine, blessent dans son amour propre, contrarient, humilient ou insultent. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

La conduite vexatoire est étudiée sur le plan subjectif-objectif. L'analyse de ce critère lors de l'étape de l'analyse de recevabilité et lors de la détermination du bien-fondé de la plainte est réalisée selon le point de vue de la « personne raisonnable ».

Caractère répétitif des actions ou la gravité

Période au cours de laquelle se sont déroulés les faits allégués. La fréquence n'a toutefois pas à être très élevée. Plus la conduite est grave, moins grande sera l'exigence de la répétition. Ce qui suggère l'idée d'un étalement dans le temps.

Pour constater la présence d'une répétition, il ne suffit pas de démontrer l'occurrence de plusieurs faits. Ces faits doivent s'étendre sur une période déterminée. C'est l'accumulation d'incidents, peut-être à première vue inoffensifs, dans un intervalle circonscrit qui permettra de conclure au caractère répétitif.

Des paroles, des gestes ou des comportement hostiles ou non désirés

Les paroles, les gestes ou les comportements reprochés doivent être perçus comme hostile ou non désirés.

Un comportement hostile est fait dans l'intention de nuire à une personne. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire que la personne ait exprimé clairement son désaccord pour chaque comportement, parole, acte ou geste posé pour conclure qu'il n'était pas désiré.

Dans le cas d'un geste non désiré, l'intention de nuire à une personne n'est pas nécessairement présente. L'expression s'entend dès lors d'une conduite qui, sans être hostile, peut être vexatoire. Il peut en être ainsi, à titre illustratif, dans le cas d'attitude qui tente subtilement d'exclure autrui sans raison apparente, de produire une forme de ghettoïsation ou simplement de rejeter l'altérité. Le droit tient pour acquis que ces diverses conduites sont nécessairement non désirées.

L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

La conduite vexatoire porte habituellement atteinte à la dignité ou l'intégrité psychologique ou physique de la victime. Une diminution du sentiment d'estime de soi, une détérioration des fonctions normales du corps humain ou un déséquilibre psychologique ou émotionnel est habituellement observé dans ces situations.

Une atteinte à l'intégrité requiert la preuve d'une altération concrète des caractéristiques physiques ou psychiques du plaignant, et ce sur une période prolongée. La permanence n'est toutefois pas nécessaire.

L'atteinte à la dignité ne commande pas une telle preuve ; l'élément de durée n'est pas requis.

Un milieu de travail rendu néfaste

La conduite vexatoire a un impact sur le milieu de travail de la personne plaignante qui devient néfaste pour elle, c'est à dire qu'elle n'a plus envie d'y retourner et éprouve un grand malaise quand elle s'y trouve.

Il n'est pas nécessaire de mettre en preuve une détérioration réalisée des conditions de travail (salaire, chances d'avancement, etc.). La preuve d'un climat néfaste sera suffisante soit un milieu nuisible, malsain, dommageable. Un milieu qui ne permet pas la réalisation des objectifs liés au contrat de travail de façon saine est un milieu néfaste.

DISTINGUER DES MANIFESTATIONS DE HARCÈLEMENT DES COMPORTEMENTS ET ATTITUDES QUI N'EN CONSTITUENT PAS

Comportements et attitudes considérés comme vexatoires qui peuvent avec la présence des autres critères constituer du harcèlement (d'une personne ou d'un groupe)
Discréditer la personne, affecter défavorablement sa réputation, sa crédibilité, son influence. • Ne plus lui confier aucune tâche • La pousser à la faute en lui demandant une chose et son contraire • Lui imposer des délais irréalistes pour exécuter un travail • La placer dans des situations de surcharge et d'adaptation permanentes • Critiquer systématiquement tout ce qu'elle fait sans raison valable • Lui confier des tâches nettement en-dessous de ses qualifications, ingrates ou inutiles • Tenter de démontrer que la personne est incompetente • Lui imposer des exigences anormalement élevées par rapport à ses compétences
Déconsidérer la personne • La déconsidérer auprès de ses collègues • Lancer des rumeurs à son sujet • Prétendre que sa santé psychologique est défaillante • Imiter la démarche, la voix, les gestes de la personne pour mieux la ridiculiser • Se moquer de ses origines, de sa nationalité • La contraindre à un travail humiliant • Médire d'elle ou la calomnier • Lui attribuer des intentions qu'elle n'a pas ou des fautes qu'elle n'a pas commises • Porter atteinte à sa réputation
Isoler ou ignorer la personne pour la couper de son milieu, la confiner • Ignorer la personne • Ne plus lui parler • Ne plus se laisser adresser la parole par elle • Attribuer un poste de travail qui l'éloigne et l'isole de ses collègues • Interdire à ses collègues de lui adresser la parole • Nier sa présence physique • Ne plus donner de travail ou de tâches • Refuser toute communication avec elle que ce soit en personne, par téléphone ou par courrier électronique
Empêcher la personne de s'exprimer • Couper constamment la parole • Interrompre systématiquement • Ridiculiser ses propos • Refuser le droit de faire entendre son point de vue • Ignorer sa présence • Écarter une personne délibérément des rencontres qui la concernent
Menacer, agresser la personne, propos à caractère sexuels • Hurler • Bousculer • Endommager ses biens ou ceux de l'employeur utilisés par cette personne dans le cadre de son travail • Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotations sexuelle (solicitation, insistance, regards, baisers ou attouchements, insultes sexistes et des propos grossiers, blagues ou images à connotations sexuelles)

Comportements et attitudes qui ne constituent pas du harcèlement

Exercice normal du droit de gestion

- Évaluation du rendement : Les critiques constructives sur la qualité du travail, les commentaires sur les performances lors des évaluations annuelles ou les rappels à l'ordre pour des manquements professionnels ou la gestion du rendement font partie des responsabilités de la gestion. Tant que ces actions sont fondées sur des faits objectifs et sont exprimées de manière professionnelle, elles ne constituent pas du harcèlement.
- Réorganisation du travail : La réaffectation des tâches, les changements de rôle ou de responsabilités ou la réorganisation des équipes, prendre ou modifier une décision portant sur le télétravail ou l'octroi de bureaux, même s'ils peuvent être déstabilisants pour certains employés, relèvent du droit de gestion. Ces décisions sont souvent prises pour répondre aux besoins de l'organisation et ne visent pas à nuire à un employé en particulier.
- Discipline : Imposer des mesures administratives ou disciplinaires pour des comportements inappropriés ou des violations des politiques de l'organisation, comme un avis verbal ou une suspension, n'est pas du harcèlement s'il est fait de manière juste et équitable.
- Gestion de l'assiduité et de l'absentéisme : Autoriser ou refuser des congés, veiller à ce que les employés respectent leur contrat de travail et assurer un suivi de l'assiduité et des absences relèvent du droit de gestion et ont pour objectif de répondre aux besoins de l'organisation.

Gestion des attentes et le rendement

- Fixation d'objectifs : Fixer des objectifs, demander un état de situation sur un rendement inférieur aux attentes, ou demander des améliorations dans le travail ne sont pas des formes de harcèlement. Ces actions font parties de la gestion et visent à maintenir ou améliorer la qualité du travail afin de réaliser la mission du CIUSSS.
- Rétroactions négatives : Recevoir des critiques sur son travail ou être rappelé à l'ordre pour des manquements professionnels peut être désagréable, mais ce n'est pas du harcèlement si cela est fait dans le but de corriger une situation et non de dénigrer la personne.

Les conflits ou désaccords

- Différends professionnels : Les désaccords sur les méthodes de travail, les opinions divergentes sur la stratégie de projets ou les débats animés lors de réunions sont courants dans le milieu professionnel. Ces situations ne constituent pas du harcèlement tant qu'elles restent dans le cadre du respect mutuel et ne dégénèrent pas en attaques personnelles répétées.
- Divergences de personnalité : Les tensions peuvent survenir en raison de différences de personnalité, de style de communication ou de méthodes de travail. Tant que ces tensions ne se traduisent pas par des comportements abusifs ou récurrents visant à nuire à une personne, elles ne relèvent pas du harcèlement.
- Réactions émotionnelles : Des réactions émotionnelles comme la colère, la frustration ou la déception dans le cadre d'une situation professionnelle difficile sont naturelles. Une réaction isolée, même intense, ne constitue pas du harcèlement, surtout si elle est suivie d'excuses ou d'une tentative de réconciliation.

Les blagues ou propos isolés

- Humour maladroît : Une blague ou un commentaire mal formulé qui offense involontairement une personne ne constitue pas du harcèlement si l'intention n'était pas malveillante et si l'auteur reconnaît son erreur. Cependant, la répétition de telles blagues suivant un avis clair de cesser les comportements ou les paroles pourrait devenir problématique.
- Propos isolés : Un commentaire unique, une maladresse dans la communication, même désagréable, ne constitue pas du harcèlement s'il n'est pas récurrent et ne s'inscrit pas dans un schéma de comportement visant à nuire ou à humilier.

Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles

- Des changements lorsqu'ils sont justifiables sur le plan organisationnel, économique ou technologique, etc.
- Des conditions de travail et des contraintes professionnelles difficiles (pénurie, charge de travail, etc.)