

# Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence du CISSS de Lanaudière

<b>Adoptée par :</b> Comité de direction	<b>Date :</b> 12 février 2019
<b>Document remplacé :</b> Ce document remplace la version adoptée par le comité de direction le 3 mai 2016	
<b>Direction émettrice :</b> Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	
<b>Responsable(s) de son application :</b> Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	
<b>Destinataires :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tous les intervenants du CISSS de Lanaudière</li><li>• Toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, stagiaires)</li></ul>	
<b>Lieu(x) d'application :</b> CISSS de Lanaudière	
<b>Document(s) associé(s) :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</li></ul>	

# TABLE DES MATIÈRES

1. Préambule .....	3
2. Objectif .....	3
3. Processus à suivre.....	3
4. Mécanisme de gestion des situations conflictuelles survenant entre les intervenants de l'établissement .....	3
5. Mécanisme de gestion de situations conflictuelles et de traitement des plaintes de harcèlement et de violence .....	4
6. Dispositions particulières pour le traitement de plaintes .....	8
Annexe 1 .....	9
Annexe 2.....	10
Annexe 3.....	14

## 1. Préambule

Cette procédure découle de la politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail<sup>1</sup>.

## 2. Objectif

La présente procédure vise à définir le processus de gestion, de résolution et de traitement des situations conflictuelles en milieu de travail. Elle vise aussi à identifier le mécanisme de traitement des plaintes en matière de harcèlement et de violence.

## 3. Processus à suivre

Le CISSS de Lanaudière préconise une approche fondée sur le rapprochement et la résolution des situations conflictuelles. En ce sens, le CISSS 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. Cette avenue est privilégiée avant d'en arriver au dépôt d'une plainte officielle en matière de harcèlement ou de violence au travail. Néanmoins, une personne peut, en tout temps, se prévaloir du mécanisme de traitement des plaintes en matière de harcèlement et de violence prévu à la section 4. Le processus apparaît de façon schématisée à l'annexe 1. De plus, si elle le désire, la personne peut parler de sa situation à une personne de confiance de son choix qui pourra la conseiller ou l'accompagner dans la démarche de gestion de la situation conflictuelle ou de plainte.

## 4. Mécanisme de gestion des situations conflictuelles survenant entre les intervenants de l'établissement

Une démarche en différentes 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. Elle revêt généralement les étapes suivantes :

### Étape 1 : Résoudre soi-même la situation conflictuelle

Lorsqu'une personne vit une situation conflictuelle ou perçoit subir du harcèlement ou de la violence, elle signifie dans la mesure du possible à la personne présumée responsable de ces actes, que son comportement (décrit avec des faits précis) a un impact non souhaité pour elle.

### Étape 2 : Obtenir du soutien de son supérieur immédiat (signalement)

Si la première étape n'était pas possible ou n'a pas permis de résoudre la situation, ou si la personne a besoin d'être soutenue dans sa démarche, elle s'adresse à son supérieur immédiat. Dans le cas où le supérieur immédiat est la personne mise en cause, elle passe directement à l'étape de dépôt d'une plainte formelle.

---

<sup>1</sup> Ci-après nommée « la politique ».

a) **Lorsque la personne plaignante et la personne présumée responsable de l'acte ont le même supérieur immédiat<sup>2</sup>**

Le supérieur immédiat rencontre la personne à qui l'acte est reproché, vérifie sa version de la situation et s'assure que les comportements reprochés cessent, le cas échéant.

À cette étape, les personnes impliquées peuvent accepter de participer à un processus de résolution du conflit. Chaque partie expose individuellement au supérieur immédiat sa version des faits et les pistes de solutions qu'elle estime appropriées afin de régler la problématique. Une rencontre commune est ensuite organisée afin de partager les attentes exprimées par chacune des parties dans l'optique d'obtenir un engagement réciproque à respecter lesdites attentes.

b) **Lorsque la personne plaignante et la personne présumée responsable de l'acte n'ont pas le même supérieur immédiat<sup>2</sup>**

Dans le cas où les personnes n'ont pas le même supérieur immédiat, le supérieur immédiat de la personne plaignante informe celui de la personne mise en cause. Les gestionnaires concernés rencontrent chacun leur employé visé et se consultent en vue de définir ensemble la façon de résoudre la problématique alléguée. Le recours à un processus de résolution du conflit comme défini précédemment peut également être entrepris à cette étape.

## **5. Mécanisme de gestion de situations conflictuelles et de traitement des plaintes de harcèlement et de violence**

### **Principes entourant le traitement des plaintes :**

Si toutes les tentatives de résolution ne donnent pas les résultats escomptés ou si la personne souhaite déposer directement une plainte officielle en matière de harcèlement ou violence au travail, elle peut se prévaloir du mécanisme de traitement des plaintes de harcèlement et de violence décrit ci-dessous.

Les principes entourant le traitement des plaintes sont énoncés dans la politique au point 7. De plus, le mécanisme de traitement comme décrit plus bas vise à traiter toute plainte de harcèlement ou de violence avec diligence, impartialité et discrétion. Les étapes prévues doivent permettre que chacune des parties soit écoutée, prise au sérieux, puisse faire valoir son point de vue, valider le contenu de sa déclaration et soit informée des conclusions.

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 ou pour toute autre raison. L'utilisation des procédures découlant de la politique du CISSS n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.

---

<sup>2</sup> Le terme supérieur immédiat comprend également les fonctions de chefs de services médicaux et de départements médicaux.

### 5.1. Dépôt d'une plainte à la personne responsable de l'application de la politique

La personne qui veut déposer une plainte la rédige sur le formulaire prévu à cet effet (annexe 2). La plainte peut être acheminée en personne, par courriel ou par courrier interne à la personne responsable de l'application de la politique, au secrétariat du service du développement organisationnel, de la formation et des services aux cadres (coordonnées indiquées sur le formulaire de plainte).

Un accusé de réception indiquant le nom de la personne qui traitera la plainte sera envoyé à la personne plaignante dans les cinq (5) jours ouvrables. La personne désignée pour effectuer le traitement de la plainte est reconnue pour ses qualités de neutralité et d'impartialité.

La personne qui traitera la plainte est désignée selon les paramètres suivants :

Un agent de la gestion du personnel de la DRHCAJ	<ul style="list-style-type: none"><li>• si le présumé responsable est un employé syndiqué (ou non syndiqué) ou s'il s'agit d'un bénévole</li></ul>
Le directeur des ressources humaines des communications et des affaires juridiques ou son représentant	<ul style="list-style-type: none"><li>• s'il s'agit d'un cadre intermédiaire ou d'une personne provenant de l'extérieur de l'établissement (autre qu'usager et famille de l'usager), d'un étudiant ou d'un stagiaire</li></ul>
Le président-directeur général ou son représentant	<ul style="list-style-type: none"><li>• si la plainte vise un cadre supérieur</li></ul>
Le président du conseil d'administration ou son représentant	<ul style="list-style-type: none"><li>• si la plainte vise le personnel d'encadrement de la Direction générale</li></ul>
Le médecin examinateur (art. 42, LRQ c S4.2)	<ul style="list-style-type: none"><li>• s'il s'agit d'une plainte visant un médecin, dentiste ou pharmacien</li></ul>
Le directeur des services professionnels ou son représentant après analyse faite par le directeur clinique concerné	<ul style="list-style-type: none"><li>• s'il s'agit d'une plainte visant un usager ou la famille d'un usager</li></ul>

Le processus de traitement d'une plainte est généralement complété dans les soixante (60) jours ouvrables de sa réception. La personne déléguée par la personne responsable de l'application de la politique avise les parties en cause, en motivant sa décision, si ce délai doit être prolongé.

### 5.2. Analyse préliminaire de la plainte

La personne désignée selon les paramètres ci-dessus procède à l'analyse préliminaire de la plainte.

L'analyse préliminaire consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement psychologique en vertu de la présence des cinq (5) critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée dans la Loi sur les normes du travail du Québec, art. 81.18 :

- 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 pour le salarié.

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.

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.

### **5.2.1. Si la plainte ne satisfait pas les critères de la définition légale**

La personne qui traite la plainte :

- informe la personne plaignante de ses conclusions;
- encourage la personne plaignante à participer, dans un contexte de responsabilité partagée, à une recherche de solutions;
- implique le gestionnaire concerné dans la recherche de solution et à la résolution de la situation.

### **5.2.2. Si la plainte satisfait les critères de la définition légale**

La personne qui traite la plainte peut suggérer toute démarche collaborative susceptible de corriger la situation sur une base volontaire.

### **5.2.3. Enquête**

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 échoué. La personne désignée pour l'analyse préliminaire agit alors à titre d'enquêteur. Son mandat à cette étape consiste à :

- a) recueillir la version des faits des personnes concernées par l'objet de la plainte;
  - b) déterminer si les allégations sont fondées ou non;
  - c) déterminer si la personne mise en cause a eu une conduite de harcèlement psychologique envers la personne plaignante;
  - d) déterminer s'il y a eu manquement à la présente politique;
  - e) émettre des recommandations pour la gestion de la situation;
  - f) rédiger et présenter le rapport d'enquête à la personne responsable de l'application de la politique.
- Toute personne mise en cause est informée qu'une plainte a été déposée à son égard et bénéficie d'un délai raisonnable de convocation avant une entrevue.
  - Lors de cette rencontre, la personne mise en cause est informée de ce qui lui est reproché et est invitée à donner sa version des faits.

- 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 (annexe 3).
- 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 au directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques si un cadre est visé par la plainte.
- L'enquêteur désigné achemine ses conclusions et ses recommandations au supérieur immédiat de la personne mise en cause et le cas échéant, au chef du Service des relations de travail pour évaluer le degré de sanction nécessaire et procéder à l'application des mesures disciplinaires appropriées ou toute autre mesure.
- S'il y a lieu, le supérieur immédiat de la personne plaignante (si différent de celui de la personne mise en cause), est informé des mesures à mettre en place et des suites pertinentes.

La personne plaignante et la personne mise en cause sont informées verbalement et par écrit des conclusions de l'enquête par l'enquêteur désigné. Chacune est informée des mesures et des suites pertinentes pour elle.

### **5.3. Application et mise en place des solutions**

En tout temps, il est de la responsabilité du supérieur immédiat des personnes impliquées, de prendre les mesures nécessaires, afin de faire cesser les conduites d'incivilité, de harcèlement et de violence, que la plainte satisfasse ou non les critères de la définition légale du harcèlement.

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

Si l'enquêteur désigné juge que la personne mise en cause et la personne plaignante doivent dans l'avenir éviter tout contact, c'est le responsable de l'acte de harcèlement ou de violence qui devra être déplacé ou muté dans la mesure du possible et non la personne plaignante.

Tout dossier de plainte, ainsi que les rapports d'enquête, sont 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**

### **a) Médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine**

L'intervenant du CISSS de Lanaudière qui désire déposer une plainte officielle de harcèlement contre un membre du CMDP doit le faire auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Celui-ci 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 un autre intervenant doit déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.

### **b) Usager, visiteur, membre de la famille d'un usager**

Un intervenant du CISSS de Lanaudière 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 dans l'établissement.

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 commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Les mécanismes déjà établis par l'établissement doivent alors être appliqués.

### **c) 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 dans l'établissement 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 dans l'établissement.

Un intervenant du CISSS de Lanaudière 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.

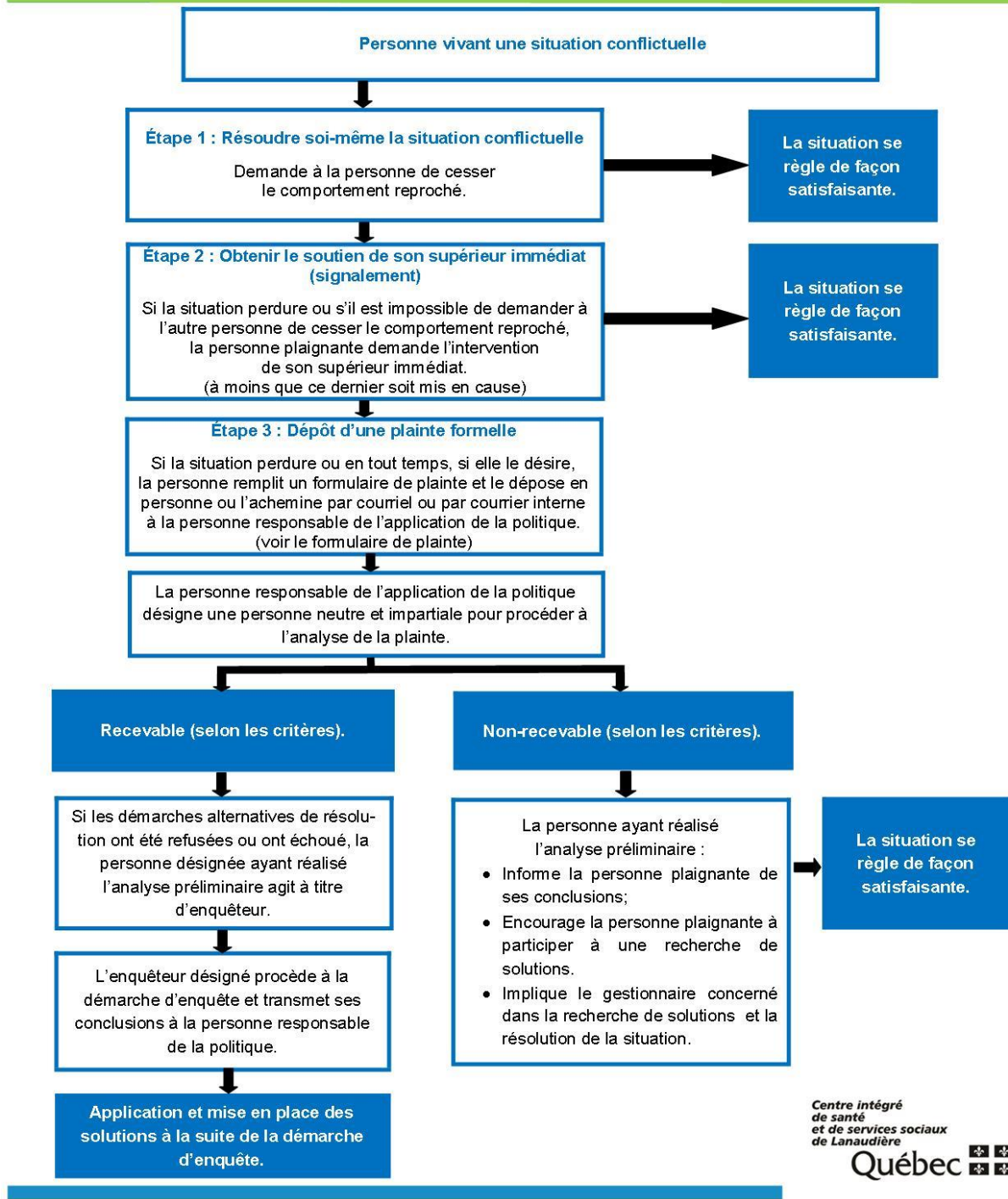
### **d) Chercheurs et étudiants**

Un intervenant du CISSS 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 dans l'établissement. 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 un autre intervenant de l'établissement peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.



# Mécanisme de gestion de situations conflictuelles et de traitement des plaintes de harcèlement et de violence







**SECTION 4 : ATTENTES ET AUTRES DÉMARCHES**

À CETTE ÉTAPE, QUELLES SONT VOS ATTENTES, QUE SOUHAITEZ-VOUS OBTENIR EN LIEN AVEC VOTRE PLAINTÉ?


**AUTRES DÉMARCHES**

Si vous comptez entreprendre ou avez déjà entrepris d'autres démarches, veuillez les préciser :

Un grief a-t-il été déposé? Oui  Non

Un grief a-t-il été envisagé? Oui  Non

Si oui, à quelle date : \_\_\_\_\_

Avez-vous intenté des poursuites judiciaires? Oui  Non

Si oui, à quelle date : \_\_\_\_\_

Et de quel ordre : \_\_\_\_\_

Avez-vous utilisé d'autres recours? Oui  Non

Si oui, à quelle date : \_\_\_\_\_

Lesquels? \_\_\_\_\_

<b>SECTION 5 : COMMENTAIRES</b>
VOUS POUVEZ AJOUTER ICI TOUT AUTRE COMMENTAIRE QUE VOUS JUGEZ UTILE :

Date : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Remettre avec la mention « CONFIDENTIEL » au :  
Secrétariat du Service du développement organisationnel et soutien aux cadres  
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques  
Centre multiservices de santé et de service sociaux Claude-David  
Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière  
135 boulevard Claude-David  
Repentigny (Québec) J6A 1N6  
Bureau 1918  
Ou par courriel à : [DRHCAJ.plaintes.cissslان@ssss.gouv.qc.ca](mailto:DRHCAJ.plaintes.cissslان@ssss.gouv.qc.ca)

**POLITIQUE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ  
ET DE PRÉVENTION DE LA VIOLENCE  
ET DU HARCÈLEMENT AU TRAVAIL**

**ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ**

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ m'engage à garder confidentiels le contenu de l'entrevue à laquelle je participe aujourd'hui ainsi que l'ensemble du processus de traitement de la plainte dans laquelle je suis impliqué(e). Ceci ne limite en rien ma possibilité de prendre conseil auprès d'un professionnel ou auprès de mon association.

Signée à \_\_\_\_\_ ce \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Nom en lettres moulées

**ENGAGEMENT DE L'ACCOMPAGNATEUR (s'il y a lieu)**

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ accompagnateur, m'engage à garder confidentiels le contenu de l'entrevue à laquelle je participe aujourd'hui ainsi que l'ensemble du processus de traitement. Toutefois, ceci ne doit pas être interprété comme m'empêchant d'exercer mes fonctions auprès de la personne rencontrée.

Signée à \_\_\_\_\_ ce \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Nom en lettres moulées

\_\_\_\_\_  
Témoin

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière**

**Québec** 