

# Procédure en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail

<b>Adoptée par :</b> Comité de direction	<b>Date :</b> 17 septembre 2024
<b>Direction émettrice :</b> Direction des ressources humaines	
<b>Responsable de son application :</b> Direction des ressources humaines	
<b>Destinataires :</b> Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière ainsi que toutes les personnes qui se trouvent sur les lieux du CISSS de Lanaudière (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires)	
<b>Lieux d'application :</b> Tous les lieux où sont offerts des soins et des services du CISSS de Lanaudière ainsi que tous les lieux où les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière peuvent se trouver dans le cadre du travail	
<b>Documents associés :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Politique en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence</i></li><li>• <i>Procédure de déclaration, d'enquête et d'analyse d'un événement accidentel en lien avec le travail</i></li><li>• <i>Procédure de déclaration d'une situation à risque ou potentiellement dangereuse</i></li><li>• <i>Politique sur l'utilisation des médias sociaux</i></li></ul>	

## Étapes de validation

<b>Rédaction/Révision :</b>	Jade Pinet, agente de la gestion du personnel, Direction des ressources humaines
<b>Personnes ou instances consultées :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cabinet d'avocats Professionnels en règlement des différends S.A.</li><li>➤ Association des cadres</li><li>➤ Syndicats</li><li>➤ Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services</li><li>➤ Conseil multidisciplinaire (CM)</li><li>➤ Conseil des infirmières et des infirmiers (CII)</li><li>➤ Conseil des infirmières et des infirmiers auxiliaires (CIIA)</li><li>➤ Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)</li></ul>
<b>Révision éditoriale (langue, format, etc.) :</b>	Comité de lecture : Maryse Bérubé, APPR, et Pascale Lamy, directrice, DCRP
<b>Révision légale :</b>	Me Dominic Jobin-Cotnoir
<b>Comité de direction :</b>	17 septembre 2024
<b>Article 433.3 de la LSSSS :</b>	Non applicable
<b>Comité de gouvernance et d'éthique :</b>	28 octobre 2024, pour recommandation au CA le 18 novembre 2024

Ce document remplace la *Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence du CISSS de Lanaudière* adoptée le 12 février 2019.

*Notez que le genre masculin est utilisé sans discrimination dans le simple but d'alléger le texte.*

# Tables des matières

<b>1. Raison d'être</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Objectifs</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Champ d'application</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Conditions et limites d'application</b> .....	<b>5</b>
4.1 Conditions générales .....	5
4.2 Mécanisme de traitement des plaintes.....	6
<b>5. Définitions</b> .....	<b>6</b>
<b>6. Rôles et responsabilités</b> .....	<b>8</b>
6.1 Personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière	8
6.2 Conseil d'administration.....	8
6.3 Direction générale.....	8
6.4 Direction des ressources humaines .....	8
6.5 Personnes en situation d'autorité .....	8
6.6 Personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne .....	9
6.7 Associations de cadres et de salariés et leurs représentants .....	9
<b>7. Procédures</b> .....	<b>9</b>
7.1 Démarche informelle de gestion des situations .....	10
7.2 Démarche formelle de gestion des situations.....	11
7.3 Dispositions particulières pour le traitement de certaines plaintes selon la personne plaignante et la personne en cause .....	15
<b>Annexe 1</b> .....	<b>17</b>
<b>Annexe 2</b> .....	<b>18</b>
<b>Annexe 3</b> .....	<b>19</b>
<b>Annexe 4</b> .....	<b>21</b>
<b>Annexe 5</b> .....	<b>29</b>

## 1. Raison d'être

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière reconnaît l'importance d'un milieu de travail empreint de civilité et exempt de toute forme de harcèlement, de discrimination et de violence. Il met ainsi en œuvre des modes appropriés de prévention et de règlement des différends permettant une résolution basée sur les besoins des individus et les intérêts de chacun.

Cette procédure, qui découle de la *Politique en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence* (ci-après *Politique*) a donc pour but de préciser le processus de gestion, de résolution et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail, s'appliquant aux personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière.

## 2. Objectifs

- 2.1 Définir les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs impliqués dans le processus de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail.
- 2.2 Faire connaître les instances responsables du traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail.
- 2.3 Encourager l'adoption de comportements empreints de civilité dans tous les endroits où sont offerts des soins et des services du CISSS ainsi que dans le cadre des activités du CISSS, que ce soit dans ses installations ou en dehors de celles-ci.
- 2.4 Favoriser la mise en œuvre des modes collaboratifs de prévention et de résolution des situations basés sur les besoins des individus, les intérêts de chacun, le dialogue et la collaboration.

## 3. Champ d'application

La présente procédure s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux de prestation de soins et de services (ex. : fournisseurs, sous-traitants, partenaires, stagiaires).

Elle ne s'applique pas aux situations où la personne plaignante est un usager, un visiteur ou un membre de la famille ou un proche d'un usager. Dans l'un ou l'autre de ces cas, la personne doit plutôt se référer à la *Politique en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence*.

De plus, cette procédure vise toutes les situations qui surviennent dans le cadre du travail des personnes qui contribuent à la mission du CISSS, que ce soit dans les installations du CISSS, en télétravail ou en dehors des lieux habituels de travail, notamment :

- Dans les relations avec des personnes de l'extérieur de l'organisation dans le cadre du travail.
- Lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail (ex. : party de Noël, réunions à l'extérieur des lieux habituels de travail).

- Lors de l'utilisation des technologies de l'information (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte, courriel, Teams).

## **4. Conditions et limites d'application**

### **4.1 Conditions générales**

Dans le cadre du traitement des situations visées par cette procédure, le CISSS de Lanaudière applique les principes et les modalités suivants :

- Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière ainsi que toutes les personnes présentes sur les lieux du CISSS doivent adopter des comportements respectueux, empreints de civilité et favorables au sentiment de sécurité psychologique de tous.
- Toute personne peut signaler une situation, demander de l'aide et des conseils ou encore déposer une plainte officielle auprès de toute personne en situation d'autorité ou de la personne responsable de l'application de la Politique.
- Le CISSS de Lanaudière privilégie, en tout temps, une approche fondée sur le rapprochement et la résolution des situations avant d'en arriver au dépôt d'une plainte officielle en matière de harcèlement, de discrimination ou de violence au travail. La collaboration est donc favorisée pour la résolution et le traitement des situations. Toute personne qui est confrontée à une situation et qui le désire est ainsi d'abord encouragée à 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 ou de la plainte.
- Dans la mesure où les parties acceptent une médiation, la personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne choisira un médiateur indépendant et expérimenté, à l'interne ou à l'externe.
- Toute personne impliquée dans un mécanisme de résolution d'une situation doit s'engager à la confidentialité, sauf à des fins autorisées par la Loi, par la Politique ou à des fins de consultation. Les renseignements relatifs à un signalement ou à une plainte sont traités de façon confidentielle par toutes les personnes impliquées, y compris par celles qui interviennent dans le traitement de la plainte, à moins que la divulgation de tels renseignements ne soit nécessaire au traitement de celle-ci, à la conduite d'une enquête ou aux suivis ou sous réserve des limites prévues par la législation.
- En aucun temps, le dépôt d'une plainte ou d'un signalement 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.
- Au besoin, des mesures provisoires d'apaisement peuvent être mises en place par la personne responsable de l'application de la Politique ou toute autre personne désignée à cette fin durant le traitement de la situation. De telles mesures visent à assurer la discrétion et la confidentialité nécessaires au bon déroulement du processus et ne constituent pas une mesure disciplinaire.
- 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 un signalement ou une plainte en vertu de la Politique et de la présente procédure. Il en est de même à

l'égard des personnes qui collaborent aux objectifs de la Politique et de la présente procédure.

- La personne qui a formulé un signalement ou déposé une plainte dans l'intention de nuire ou encore avec une négligence inexcusable quant aux conséquences pour la ou les personnes visées peut faire l'objet de sanctions disciplinaires.

#### **4.2 Mécanisme de traitement des plaintes**

Le mécanisme de traitement des plaintes concerne toute plainte de harcèlement et est appliqué 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, afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation. Il est possible d'avoir recours aux modes informels à n'importe quelle étape du processus si les parties concernées y consentent. L'utilisation du mécanisme de traitement des plaintes n'a pas non plus pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux, si elle le désire.

Malgré le retrait d'une plainte ou le désistement d'un recours, la personne responsable de l'application de la Politique peut, si elle a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation de harcèlement psychologique, poursuivre les démarches afin d'agir de manière préventive ou de vérifier l'existence de harcèlement psychologique en vue de le faire cesser.

## **5. Définitions**

- **Civilité**

Comportements et attitudes favorisant le maintien de relations harmonieuses et productives au sein du milieu de travail. La civilité réfère à un ensemble de normes de respect mutuel, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre.

- **Conflit**

Opposition réelle ou perçue, résultant d'une divergence d'opinions ou d'intérêts entre deux ou plusieurs personnes, qui génère des émotions négatives et affecte la qualité de la relation.

- **Harcèlement**

« Conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel [voir Annexe 1 pour des exemples de comportements, paroles, actes ou gestes constitutifs de harcèlement psychologique ou sexuel].

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. » (*Loi sur les normes du travail*, art. 81.18).

De plus, cette définition inclut le harcèlement discriminatoire fondé sur l'un ou l'autre des motifs énoncés dans la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*, soit la race, la couleur de la peau, l'origine ethnique ou nationale, l'âge, la langue,

le sexe, la grossesse, l'état civil, l'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle, la religion, la condition sociale, les convictions politiques, le handicap ou le moyen pour diminuer l'impact d'un handicap.

- **Incivilité**

Manquement aux normes nommées ci-dessus et qui a un impact négatif pour les personnes qui le subit et crée un inconfort important dans le milieu de travail.

- **Médiation**

Processus volontaire et confidentiel qui se caractérise par l'intervention d'un tiers impartial qui, sans pouvoir décisionnel, aide les parties à conclure une entente équitable et mutuellement satisfaisante.

- **Personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière**

Toute personne qui, par son activité de travail, contribue directement ou indirectement à la prestation des soins et des services découlant de la mission du CISSS de Lanaudière (ex. : salarié, cadre, hors-cadre, membre du conseil d'administration, médecin, résident, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole).

- **Personne en situation d'autorité**

Tout membre du personnel d'encadrement, incluant les directeurs, les chefs médicaux et les gestionnaires, qu'il ait ou non un lien hiérarchique direct avec la personne qui s'adresse à lui.

- **Plainte**

Dénonciation à la personne responsable de l'application de la Politique, d'une situation que la personne plaignante considère constituer du harcèlement, de la discrimination ou de la violence au sens de la Politique et de la présente procédure.

- **Sécurité psychologique**

Confiance que les personnes ont entre elles et qui leur permet de s'exprimer sans crainte de se sentir embarrassées ou rejetées.

- **Signalement**

Action de signaler verbalement ou par écrit à toute personne en situation d'autorité ou à la personne responsable de l'application de la Politique, ou la personne qu'elle désigne, l'observation d'une situation susceptible de constituer du harcèlement, de la discrimination ou de la violence, ou en voie de le devenir.

- **Situation**

Toute situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement, de discrimination ou de violence perçue ou vécue par une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière ou par toute personne qui se trouve sur les lieux de prestation de soins et de services du CISSS de Lanaudière (ex. : fournisseurs, sous-traitants, partenaires).

- **Violence**

Incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques et de voies de fait ou tout autre comportement inopportuns.

- **Violence à caractère sexuel**

« Toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirés, qu'elles se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre. »

## **6. Rôles et responsabilités**

### **6.1 Personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière**

- Prendre connaissance de la présente procédure ainsi que de sa mise à jour, le cas échéant, et la respecter.
- Réagir devant des comportements blessants ou offensants, dont elles sont témoins ou qu'elles subissent, en les mentionnant respectueusement à la personne concernée.
- Signaler toute situation qui ne peut pas être résolue par des modes collaboratifs à une personne en situation d'autorité ou à la personne responsable de l'application de la Politique, ou à la personne qu'elle désigne.
- Collaborer et faire preuve de discrétion dans toute démarche entreprise par le CISSS de Lanaudière relativement à la résolution et au traitement d'une situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail.

### **6.2 Conseil d'administration**

- Traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de la Direction générale du CISSS de Lanaudière.

### **6.3 Direction générale**

- S'assurer de la collaboration de toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière et de toutes les personnes qui se trouvent sur les lieux du CISSS de Lanaudière dans l'application de la présente procédure.

### **6.4 Direction des ressources humaines**

- Promouvoir la présente procédure auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière.
- Voir à la diffusion de la présente procédure dans l'établissement ainsi qu'à son respect et à son application.

### **6.5 Personnes en situation d'autorité**

- Assurer le respect et l'application de la présente procédure par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité.
- Être attentives à la survenance de facteurs de risques propres à miner le climat de travail, les identifier et, le cas échéant, prendre les moyens appropriés pour assurer un milieu de travail favorisant la civilité et exempt de toute forme de harcèlement et de violence.
- Prendre les moyens raisonnables pour faire cesser toute conduite inappropriée ou toute situation visée par la Politique et la présente procédure lorsque celles-ci sont constatées ou portées à leur connaissance.

- Proposer et faciliter l'usage des modes collaboratifs de résolution des situations conflictuelles, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail.
- Collaborer avec toute personne impliquée dans la résolution et le traitement des situations conflictuelles, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail, y compris la personne responsable de l'application de la Politique, ou la personne qu'elle désigne, le médecin examinateur, les associations de cadres et de salariés et leurs représentants.

#### **6.6 Personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne**

- Traiter les signalements et les plaintes reçus en matière de situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail.
- Fournir des conseils et du soutien relativement à toute question concernant la prévention et la résolution de situations et leurs mécanismes de traitement.
- Traiter les demandes de soutien concernant l'application de la présente procédure et intervenir en utilisant les moyens appropriés.
- Soutenir les personnes en situation d'autorité dans leurs rôles et leurs responsabilités en vertu de la présente procédure.
- Désigner un ou des médiateurs internes ou externes à l'organisation, au besoin.
- Désigner un ou des enquêteurs internes ou externes à l'organisation, au besoin.
- Conserve tous les dossiers de plainte ainsi que les rapports d'enquête de manière confidentielle, à un seul et même endroit.

#### **6.7 Associations de cadres et de salariés et leurs représentants**

- Collaborer à la diffusion de la présente procédure.
- Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la présente procédure.
- Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à un signalement ou une plainte en matière de harcèlement et de violence.

## **7. Procédures**

Tout en privilégiant le recours à des modes collaboratifs et informels pour le règlement des situations, la présente procédure prévoit le recours à des modes formels en cas de refus ou d'échec de la démarche informelle. La personne qui se croit victime de harcèlement psychologique et qui souhaite déposer une plainte formelle peut se prévaloir du mécanisme de traitement des plaintes en suivant la procédure indiquée au point 7.2.

**Note : la procédure décrite ci-dessous apparaît également de façon schématisée à l'Annexe 2.**

## **7.1 Démarche informelle de gestion des situations**

La démarche informelle vise à permettre aux personnes concernées de chercher des solutions mutuellement satisfaisantes par l'utilisation de modes de résolution collaboratifs et constructifs axés sur la communication (ex. : dialogue assisté, facilitation, médiation, etc.) pour tenter ainsi de rétablir leur relation.

### **7.1.1 Résolution par soi-même de la situation conflictuelle apparentée ou non à du harcèlement**

#### **La personne qui vit la situation :**

- Communique dans la mesure du possible son inconfort à la personne concernée, en lui précisant la conduite reprochée, l'effet non souhaité sur elle et son désir que la personne modifie son comportement.

#### **Les personnes concernées :**

- S'expliquent avec ouverture dans un dialogue constructif et respectueux.

### **7.1.2 Soutien de son supérieur immédiat**

**Si la première étape (7.1.1) n'est pas possible ou n'a pas permis de résoudre la situation, ou si la personne a besoin d'être soutenue dans sa démarche**

#### **La personne qui vit la situation :**

- S'adresse à son supérieur immédiat afin de lui demander du soutien dans la gestion de la situation.

#### **Le supérieur :**

- Procède selon l'une ou l'autre des façons suivantes :
  - a) Lorsque la personne plaignante et la personne mise en cause ont le même supérieur immédiat**  
**Le supérieur immédiat :**
    - Rencontre la personne plaignante afin de recueillir les détails sur ce qui se serait passé (faits).
    - Rencontre la personne mise en cause (à qui la conduite est reprochée), recueille sa version de la situation et tente de trouver, en collaboration avec les parties concernées et tout autre intervenant requis, une solution satisfaisante.
  - b) Lorsque la personne plaignante et la personne mise en cause n'ont pas le même supérieur immédiat**

#### **Le supérieur immédiat de la personne plaignante :**

- Informe le gestionnaire de la personne mise en cause de la situation.

#### **Le gestionnaire de la personne mise en cause :**

- Rencontre la personne mise en cause afin de recueillir les détails sur ce qui se serait passé (faits).

### **Les deux gestionnaires concernés :**

- Se consultent en vue de définir ensemble la façon de résoudre la problématique alléguée, en collaboration avec les parties concernées et tout autre intervenant requis.

#### **7.1.3 Lorsque le supérieur immédiat est la personne mise en cause**

##### **La personne qui vit la situation :**

- S'adresse au supérieur immédiat de son supérieur immédiat.

#### **7.1.4 Soutien de la personne responsable de l'application de la Politique**

##### **En tout temps, la personne qui vit la situation peut :**

- Soumettre une demande de soutien à la personne responsable de l'application de la Politique, ou la personne qu'elle désigne, afin d'obtenir de l'aide, prévenir la détérioration de la situation ou faire cesser ce qui est considéré comme problématique.
- Rédiger sa demande sur le formulaire prévu à cet effet (voir Annexe 3) et l'acheminer à la personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne, aux coordonnées indiquées sur le formulaire de soutien.

##### **La personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne :**

- Communique avec la personne ayant sollicité du soutien afin de lui permettre de s'exprimer, d'être écoutée et d'identifier des pistes de solutions. Elle :
  - Échange avec la personne, analyse la situation et communique de l'information, des conseils et du soutien, notamment sur les services de soutien psychologique disponibles.
  - Outils et soutient la personne pour communiquer son inconfort à la personne mise en cause.
- Propose des modes de résolution collaboratifs conduits de façon confidentielle et sur une base volontaire par des ressources internes ou externes (ex. : dialogue assisté, facilitation, médiation) ou facilite l'implication de tout autre intervenant utile à la résolution de la situation.

Note : ce processus est modulé selon la nature de la situation et n'a pas pour objectif de se prononcer sur la présence ou non de harcèlement.

##### **Si aucune voie informelle n'est possible :**

##### **La personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne :**

- Informe la personne plaignante des démarches à suivre afin de procéder de façon formelle.

## **7.2 Démarche formelle de gestion des situations**

### **7.2.1 Dépôt d'une plainte à la personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne**

**La personne qui veut déposer une plainte :**

- Rédige sa plainte sur le formulaire prévu à cet effet (voir Annexe 4) et l'achemine à la personne responsable désignée pour l'application de la Politique aux coordonnées indiquées sur le formulaire de plainte.

**La personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne :**

- Envoie un accusé de réception à la personne plaignante à l'intérieur de délais raisonnables.
- Prend connaissance de la plainte et désigne la personne qui en fera le traitement selon la personne visée par la plainte (voir tableau ci-après).

<b>Personne visée par la plainte</b>	<b>Personne désignée pour traiter la plainte</b>
Employé syndiqué ou non syndiqué ou bénévole	La personne responsable de l'application de la <i>Politique en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence</i> ou la personne qu'elle désigne
Cadre intermédiaire ou personne provenant de l'extérieur de l'établissement (autre qu'usager, visiteur, membre de la famille ou proche d'un usager) incluant fournisseur, sous-traitant, partenaire, chercheur, étudiant et stagiaire	La personne responsable de l'application de la <i>Politique en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail</i> ou la personne qu'elle désigne
Cadre supérieur	Le président-directeur général ou son représentant
Personnel d'encadrement de la Direction générale	Le président du conseil d'administration ou son représentant
Médecin, dentiste, pharmacien ou résident	Le médecin examinateur (art. 42, LRQ c S4.2) via le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement, qui reçoit la plainte
Usager, visiteur ou famille ou proche d'un usager	Le directeur clinique concerné ou son représentant

Le processus de traitement d'une plainte est généralement complété dans les 60 jours ouvrables de sa réception. La personne désignée 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.

## **7.2.2 Analyse de recevabilité de la plainte**

### **La personne désignée pour traiter la plainte :**

Procède à l'analyse de recevabilité en évaluant si la plainte de harcèlement psychologique est sérieuse par opposition à une plainte frivole ou dénuée de toute chance de réussite. Une plainte est considérée comme sérieuse si, à première vue, les faits allégués et la preuve partielle soumise présentent une apparence suffisante de harcèlement pour qu'il soit justifié d'entreprendre une démarche plus approfondie dont le but sera de faire cesser ce comportement.

Une plainte est considérée comme étant de mauvaise foi si elle a été déposée dans l'intention de nuire ou encore avec une négligence inexcusable quant aux conséquences pour la ou les personnes visées.

En vertu de la définition du harcèlement, il faut être en présence des 5 composantes suivantes :

- Un caractère hostile ou non désiré.
- Une conduite vexatoire.
- Une atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique.
- Un milieu de travail néfaste.
- Des actes à caractère répétitif ou un acte unique grave.

De plus, afin qu'elle soit considérée comme recevable, toute plainte de harcèlement doit être déposée dans les deux ans de la dernière manifestation de la conduite reprochée.

### **7.2.2.1 Si la plainte ne satisfait pas les critères de la définition légale du harcèlement psychologique contenue à la Politique**

#### **La personne désignée pour traiter la plainte :**

- Informe la personne plaignante de ses conclusions.
- Propose d'autres moyens de résoudre la situation.
- Encourage la personne plaignante à participer, dans un contexte de responsabilité partagée, à une recherche de solutions (notamment à des modes collaboratifs de résolution de la situation) et peut la diriger vers d'autres ressources ou instances plus appropriées au besoin.
- Contacte le supérieur immédiat de la personne plaignante ainsi que tout autre intervenant nécessaire afin de leur transmettre les informations utiles à la recherche de solution et à la résolution de la situation.

### **7.2.2.2 Si la plainte satisfait les critères de la définition légale du harcèlement psychologique**

#### **La personne désignée pour traiter la plainte :**

- Peut suggérer toute démarche collaborative susceptible de corriger la situation sur une base volontaire.
- Amorçe le processus d'enquête administrative lorsque la plainte est jugée recevable et que les modes collaboratifs de résolution ont été refusés et/ou ont échoué.

### 7.2.3 Enquête

#### **La personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne :**

- Nomme un enquêteur afin de traiter la plainte considérée recevable.

#### **L'enquêteur :**

- Recueille la version des faits détaillés de la personne plaignante au moyen d'une ou plusieurs rencontres et d'une déclaration écrite et signée.
- Recommande, si nécessaire, la mise en place ou le maintien de mesures provisoires pendant le traitement de la situation pour assurer son bon déroulement.
- Recueille la version des faits de la personne mise en cause au moyen d'une ou plusieurs rencontres et d'une déclaration écrite et signée.
- Recueille la version des faits des témoins identifiés, le cas échéant, au moyen de rencontres et de déclarations écrites et signées.
- Offre à la personne plaignante, à la personne mise en cause ainsi qu'aux témoins d'être accompagnés d'une personne de leur choix agissant à titre d'observateur. Cet accompagnateur ne peut toutefois pas être une partie ou un témoin éventuel à l'enquête. Toutes les personnes rencontrées doivent signer un formulaire d'engagement à la confidentialité (voir Annexe 5).
- Procède à l'analyse du bien-fondé des allégations et rédige un rapport d'enquête contenant la preuve testimoniale et documentaire, une analyse ainsi qu'une conclusion quant au bien-fondé de la plainte.
- Conclut, dans le cas d'une plainte non fondée, à la bonne ou mauvaise foi de ladite plainte.

Une plainte sera considérée comme étant de mauvaise foi si elle a été déposée dans l'intention de nuire ou encore avec une négligence inexcusable quant aux conséquences pour la ou les personnes visées.

- Remet son rapport à la personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne.
- Peut procéder, dans un document distinct, à l'identification des facteurs relationnels, structurels et organisationnels qui ont pu contribuer à la détérioration du climat organisationnel et émettre des recommandations en relation avec les conclusions du rapport d'enquête.
- Informe la personne plaignante et la personne mise en cause, verbalement et par écrit, des conclusions de l'enquête.

### 7.2.4 Application et mises en place de mesures postenquête

#### **La personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne :**

- Informe les personnes en situation d'autorité concernées des conclusions de l'enquête et des mesures ou suivis appropriés à réaliser.
- Conserve le dossier de plainte ainsi que le rapport d'enquête de manière confidentielle.

#### **Les personnes en situation d'autorité concernées :**

- Appliquent les mesures appropriées en tenant compte des conclusions de l'enquête et des recommandations afférentes.
- Élabore, au besoin, un plan d'action afin d'agir sur les facteurs de risque identifiés au cours de l'enquête et d'offrir le soutien aux personnes concernées et demande, au besoin, le soutien de la Direction des ressources humaines à cet effet.

#### **Si après enquête, les allégations en matière de harcèlement s'avèrent fondées**

##### **La Direction des ressources humaines :**

- Recommande l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires en fonction notamment de la nature du comportement, des faits qui auront été révélés par l'enquête, de la gravité du comportement prohibé, de la réalité du milieu de travail en cause et des autres circonstances pertinentes, dont le dossier de l'employé. Toute personne ayant déposé une plainte de mauvaise foi est également passible de mesures disciplinaires.

##### **Les personnes en situation d'autorité concernées :**

- Appliquent les mesures recommandées par la Direction des ressources humaines.

### **7.3 Dispositions particulières pour le traitement de certaines plaintes selon la personne plaignante et la personne en cause**

#### **7.3.1 Médecin, dentiste, pharmacien ou résident**

La personne contribuant à la réalisation de la mission 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.

#### **7.3.2 Usager, visiteur, famille d'un usager**

La personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière qui désire déposer une plainte pour harcèlement contre un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat et remplir le formulaire *Déclaration d'un événement accidentel* (DEA) ou le formulaire *Déclaration d'une situation à risque* (DSR). Le supérieur immédiat applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement.

#### **7.3.3 Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires**

La personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière qui se croit victime de harcèlement ou de violence provenant d'un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire doit déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la *Politique en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence* ou à la personne qu'elle désigne. Elle doit également 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 doit déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la *Politique en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence* ou à la personne qu'elle désigne.

#### **7.3.4 Chercheurs, étudiants ou stagiaires**

Lorsqu'une plainte pour harcèlement ou pour violence est déposée contre un chercheur ou un étudiant ou un stagiaire, le responsable de l'application de la *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, un étudiant ou un stagiaire qui se croit victime de harcèlement ou de violence provenant d'une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière doit déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la *Politique* ou à la personne qu'elle désigne.

## Annexe 1

### Exemples de comportements, paroles, actes ou gestes constitutifs de harcèlement psychologique ou sexuel

Les comportements, paroles, actes ou gestes constitutifs de harcèlement psychologique ou sexuel peuvent notamment se manifester de la façon suivante :

- **Empêcher la personne de s'exprimer** : lui couper la parole; ne pas lui permettre de s'adresser aux autres.
- **L'ignorer** : ne pas la saluer ni lui parler; ne pas répondre à ses questions; faire comme si elle n'était pas présente.
- **La mettre à l'écart** : ne pas lui donner de tâches à accomplir ou lui retirer ses tâches habituelles; l'empêcher d'accéder à des opportunités d'avancement.
- **La dénigrer** : critiquer son travail ou sa personne, y compris son sexe, son âge, son handicap, etc.; colporter des rumeurs fausses désobligeantes à son égard.
- **La mettre en danger** : la menacer, l'agresser physiquement ou tenter de le faire.
- **Adopter une attitude suggestive à caractère sexuel** : regards insistants, questions intrusives, attouchements et contacts non désirés, propositions répétées malgré un refus, propos grossiers et insultes sexistes, transmission ou exposition à des images ou à des vidéos de nature sexuelle, etc.

Toutefois, le harcèlement se différencie de :

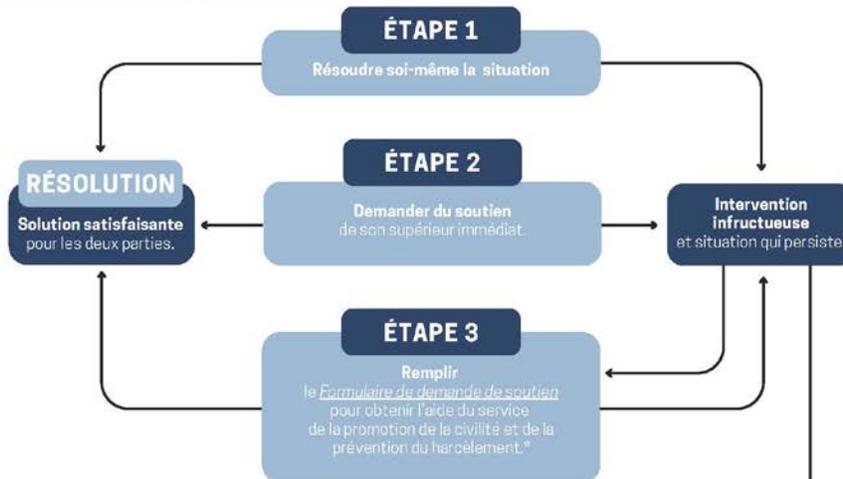
- **L'exercice normal du droit de gestion** : les personnes en situation d'autorité détiennent une discrétion importante lorsqu'il s'agit de faire respecter les règles et usages de travail, évaluer le rendement des personnes sous leur supervision ou encore gérer la discipline, l'assiduité ou l'absentéisme. L'usage normal des attributions du droit de gestion ne constitue pas du harcèlement.
- **L'incivilité** : l'incivilité se manifeste souvent par des comportements de faible intensité qui ne visent pas nécessairement à nuire aux autres. S'il peut être dérangeant, il ne constitue pas du harcèlement en soi. Une incivilité répétée peut toutefois mener à un conflit et même à du harcèlement.
- **Le conflit** : le conflit peut présenter des similarités avec le harcèlement psychologique. Toutefois, il se distingue par certains aspects fondamentaux, notamment par le fait que les parties demeurent relativement égales dans leurs échanges et que leur désaccord émane d'une divergence d'opinions professionnelles nommées. Toutefois, un conflit non résolu tend naturellement à s'amplifier et il pourrait alors se transformer en harcèlement.
- **Les rapports sociaux difficiles** : les comportements qui, malgré leur caractère douteux ou de mauvais goût, demeurent tolérables ou encore les difficultés relationnelles passagères et ponctuelles ne constituent pas du harcèlement. Toutefois, il faut être vigilant quant à leur évolution dans le temps, afin d'éviter la survenance d'un conflit relationnel, voire de harcèlement.
- **Le stress lié au travail** : il réfère au stress normal lié à un contexte particulier, à la prise de responsabilités ou à une charge de travail importante.

## Annexe 2

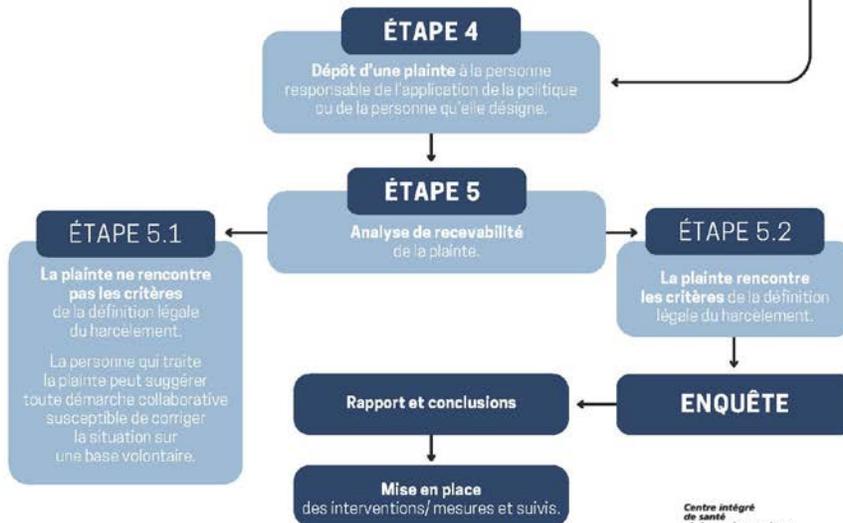
# Processus de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail

## Processus de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail

### Démarche informelle de gestion des situations



### Démarche formelle de gestion des situations



\* Le Formulaire de demande de soutien est également disponible sur l'intranet dans la section [Accueil/Equipe employé/Santé et mieux-être/Civilité et prévention du harcèlement](#).

# Annexe 3<sup>1</sup>

## Formulaire de demande de soutien

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière

Québec 

### Formulaire de soutien

#### Procédure en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail

*Remplir ce formulaire pour demander du soutien ou signaler une situation conflictuelle ou d'incivilité à l'équipe de la promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement. Les informations demandées demeureront confidentielles et ne serviront qu'à nous permettre de saisir la nature de votre situation.*

1. En cochant la case ci-dessous, je confirme avoir pris connaissance de la *Procédure en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail* disponible sur l'intranet dans la section *Accueil/Espace employé/Santé et mieux-être/Civilité et prévention du harcèlement* ou, si vous n'avez pas accès à l'intranet, sur le site Web du CISSS de Lanaudière dans la section *Accueil/Employés / Éthique et civilité/Civilité et harcèlement*.

J'ai pris connaissance de la procédure.

2. Je désire obtenir du soutien pour :

- Une situation relationnelle tendue avec un(e) collègue.  
 Une situation relationnelle tendue avec un(e) gestionnaire.  
 Une situation d'incivilité.  
 Autre (précisez) :

3. Identification

Nom et prénom	Matricule
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fonction	Service – Direction
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Courriel	Téléphone
<input type="text"/>	<input type="text"/>

<sup>1</sup> Formulaire disponible dans l'intranet, section Accueil/Espace employé/Santé et mieux-être/Civilité et prévention du harcèlement

**4. Description de la situation (au besoin, joindre une ou des feuilles supplémentaires)**

Décrivez la situation qui vous amène à demander du soutien.

Avez-vous réalisé des démarches auprès de la personne concernée en vue de régler la situation?

Si oui, lesquelles et quels ont été les résultats?

Avez-vous informé votre supérieur immédiat de la situation?

Si votre supérieur est impliqué dans la situation, en avez-vous parlé avec son supérieur?



**5. Quelles sont vos attentes en termes de soutien et de résultat?  
(au besoin, joindre une ou des feuilles supplémentaires)**



Transmission par courriel de votre demande en toute  
confidentialité :

[respect.cissslav@ssss.gouv.qc.ca](mailto:respect.cissslav@ssss.gouv.qc.ca)

Page 2 de 2

# Annexe 4<sup>2</sup>

## Formulaire de plainte

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière

Québec

### Formulaire de plainte

Procédure en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail

#### 1. Définition

**Incivilité**  
La civilité réfère à un ensemble de normes de respect mutuel, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-être. Au contraire, l'incivilité est un manquement aux normes précitées et qui a un impact négatif pour les personnes qui le subissent et crée un inconfort important dans le milieu de travail.

**Harcèlement psychologique (art. 81.18 Loi sur les normes du travail)**

A. Pour conclure au bien-fondé d'une plainte, il faut être en présence des cinq composantes suivantes :

- un caractère hostile ou non désiré;
- une conduite vexatoire;
- une atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique;
- un milieu de travail néfaste;
- des actes à caractère répétitif ou un acte unique grave.

B. Délai à respecter : toute plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les deux ans de la dernière manifestation de cette conduite (art. 123.7 Loi sur les normes du travail).

C. Exemples, non limitatifs, de manifestations et de mises en situation :

Le harcèlement peut se manifester de différentes façons
<b>Empêcher la personne de s'exprimer</b> : l'interrompre sans cesse, lui interdire de parler aux autres, détruire le travail réalisé, la priver de toute possibilité de s'exprimer.
<b>Isoler la personne</b> : ne plus lui adresser la parole en public, ne plus lui parler du tout, nier sa présence, l'éloigner, la priver des moyens de communication (téléphone, ordinateur, courrier, etc.), empêcher les autres de lui adresser la parole.
<b>Déconsidérer la personne</b> : répandre des rumeurs à son égard, la ridiculiser, l'humilier, mettre en cause ses convictions ou sa vie privée, l'injurier.
<b>Discréditer la personne</b> : ne plus lui donner de tâches à accomplir, l'obliger à réaliser des actions dévalorisantes, absurdes ou inférieures à ses compétences, la mettre en échec, simuler des fautes professionnelles, la dénigrer devant les autres.
<b>Menacer, agresser la personne</b> : hurler, la bousculer, endommager ses biens.
<b>Déstabiliser la personne</b> : se moquer de ses convictions, de ses goûts, de ses choix politiques, de ses points faibles, faire des allusions désobligeantes sans jamais les expliciter, mettre en doute ses capacités de jugement et de décision.

<sup>2</sup> Formulaire disponible dans l'intranet, section Accueil/Espace employé/Santé et mieux-être/Civilité et prévention du harcèlement

## 2. Démarches préalables

### Démarches personnelles

- Avez-vous tenté de résoudre vous-même la situation problématique avec la ou les personnes mises en cause?

Oui  Date : \_\_\_\_\_ Non

- Si vous avez répondu oui, quels moyens avez-vous utilisés et qu'elle a été la réaction de la ou les personnes mises en cause?

- Si vous avez répondu non, veuillez préciser les motifs :

- Avez-vous tenté d'obtenir le soutien d'une personne en situation d'autorité?

Oui  Date : \_\_\_\_\_ Non

- Une action ou une enquête, par la recherche de faits, a-t-elle été effectuée par cette personne?

Oui  Date : \_\_\_\_\_ Non

- Si vous n'avez pas tenté d'obtenir le soutien d'une personne en situation d'autorité, veuillez préciser les motifs :

### Autres démarches

- Un grief a-t-il été déposé?

Oui  Date :  Non

- Avez-vous intenté des poursuites judiciaires ou utilisé d'autres recours?

Si oui, lesquels?

À quelle date?

### 3. Identification de la personne plaignante

Employé(e) syndiqué(e)       Employé(e) non syndiqué(e)       Cadre

Nom et prénom  Matricule

Fonction  Service – Direction

Courriel  Installation

Téléphone  Supérieur immédiat

Adresse

Syndicat :

APTS       CSN  Catégorie       FIQ

### 4. Identification de la ou des personnes mises en cause

Employé(e) syndiqué(e)       Employé(e) non syndiqué(e)       Cadre

Nom et prénom  Fonction

Service – Direction  Installation

Supérieur immédiat

Syndicat

APTS       CSN  Catégorie       FIQ

Employé(e) syndiqué(e)

Employé(e) non syndiqué(e)

Cadre

Nom et prénom

Fonction

Service – Direction

Installation

Supérieur immédiat

Syndicat

APTS

CSN

Catégorie

FIQ

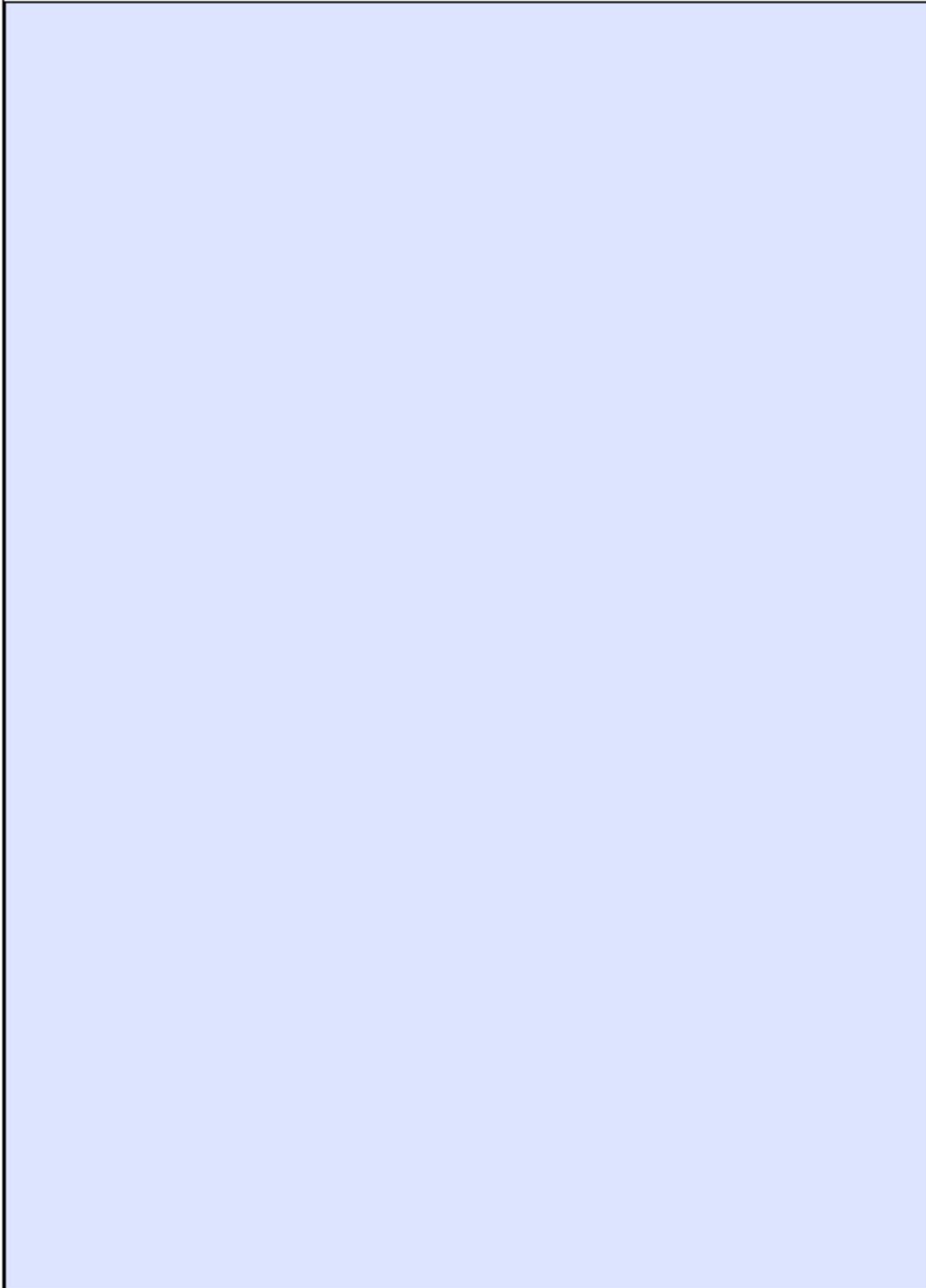
Si votre plainte implique plus de deux personnes mises en cause, indiquez le(s) nom(s) et prénom(s) et autres informations demandées précédemment pour chacune des personnes mises en cause additionnelle.

### 5. Description des faits survenus et gestes reprochés (au besoin joindre une ou des feuilles supplémentaires)

Quand? Date(s) du ou des événements.

Où? Spécifiez le ou les lieux.

Comment? Résumez, par ordre chronologique, les faits (événement, parole, geste non verbal, etc.).



Page 5 de 8

**Témoign(s) de l'événement :**

Nom et prénom	Fonction
Service – Direction	Installation

Nom et prénom	Fonction
Service – Direction	Installation

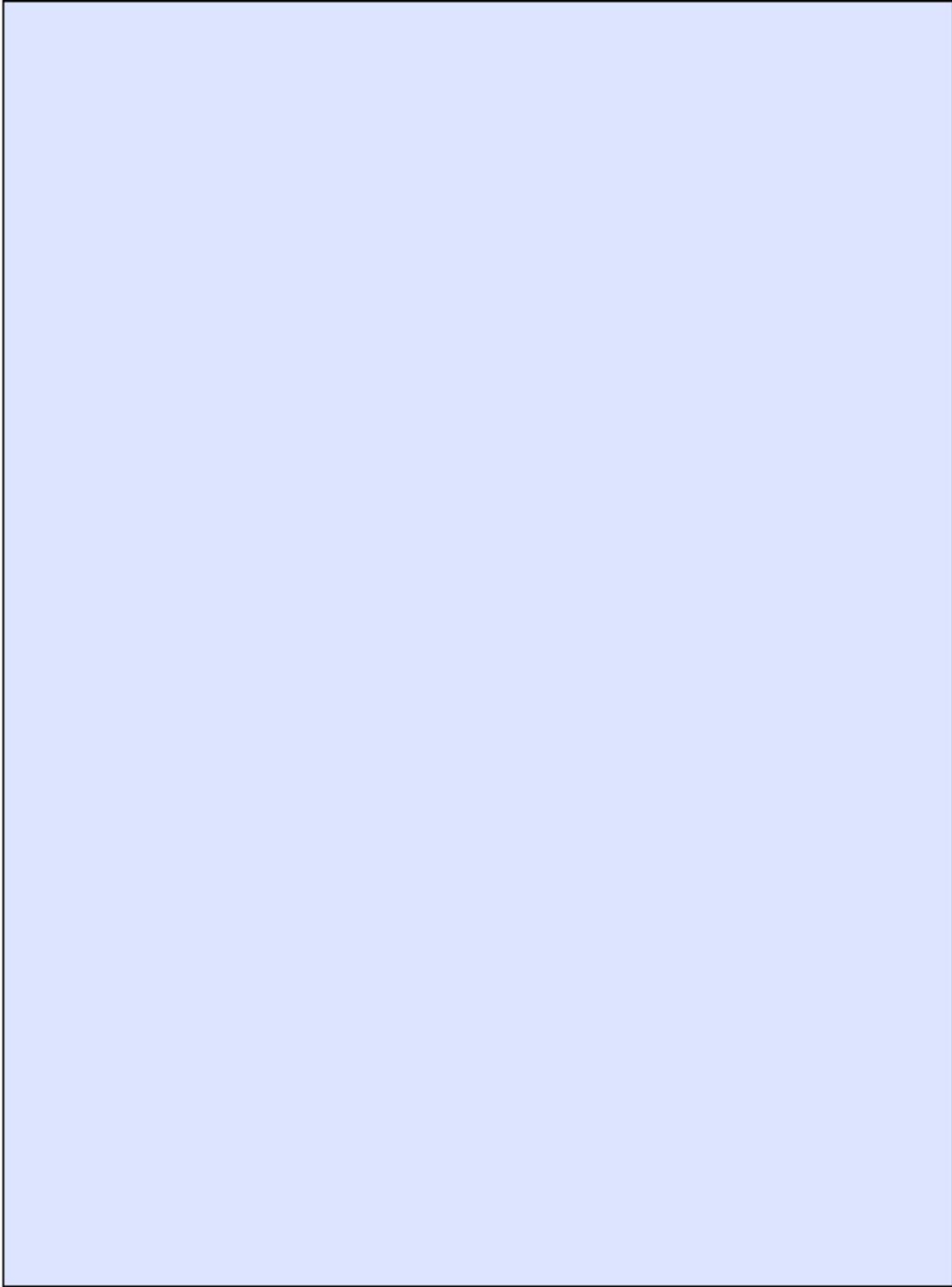
Nom et prénom	Fonction
Service – Direction	Installation

**Preuve matérielle? Veuillez identifier la documentation et la joindre à votre plainte**

Oui  Non

--

**6. Description des conséquences de la situation vécue sur votre vie personnelle et professionnelle**



Page 7 de 8

**7. Quelles sont vos attentes en lien avec votre plainte?**

**8. Souhaitez-vous recourir à un mode collaboratif de résolution de la situation (ex. : un dialogue assisté, une facilitation ou une médiation par un tiers neutre?) Expliquez pourquoi :**

**9. J'atteste que les renseignements contenus dans ce formulaire de plainte sont véridiques au meilleur de ma connaissance.**

Signature

Date

--	--

Transmission par courriel de votre plainte en toute

confidentialité :

[respect.cissslac@ssss.gouv.qc.ca](mailto:respect.cissslac@ssss.gouv.qc.ca)

Page 8 de 8

## Annexe 5<sup>3</sup>

### Engagement à la confidentialité

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière

Québec 

#### Engagement à la confidentialité

##### Procédure en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail

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.

Signé à

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Signature

\_\_\_\_\_

Nom en lettres moulées

\_\_\_\_\_

##### Engagement de l'accompagnateur (s'il y a lieu)

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ reconnais que ma présence est à titre d'accompagnateur. Je m'engage à garder confidentiels les témoignages que j'ai entendus ou que je vais entendre 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.

Signé à

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Signature

\_\_\_\_\_

Nom en lettres moulées

\_\_\_\_\_

<sup>3</sup> Formulaire disponible dans l'intranet, section Accueil/Espace employé/Santé et mieux-être/Civilité et prévention du harcèlement

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

**Québec** 