Centre intégré
de santé et de
services sociaux de
la Montérégie-Centre
Québec

NUMÉRO : DRHCAJ-301a

TITRE : Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence	
RESPONSABLE : Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	**ÉMISE LE : 2016-06-01**
ADOPTÉE PAR : Comité de direction	**RÉVISÉE LE : 2019-06-03** Révision antérieure :
POLITIQUE ☐ **PROCÉDURE** ☒	

1. PRÉAMBULE

Cette procédure est complémentaire à la politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail.

2. CHAMPS D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Centre, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires).

3. OBJECTIF

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

4. PROCÉDURE

Le CISSS de la Montérégie-Centre privilégie mettre en œuvre des moyens de gestion de situations conflictuelles permettant une résolution basée sur les besoins des individus et les intérêts de chacun. En tout temps, cette avenue est privilégiée avant d'en arriver au dépôt d'une plainte officielle en matière de harcèlement ou de violence au travail.

Bien que le CISSS de la Montérégie-Centre préconise une approche fondée sur le rapprochement et la résolution des situations conflictuelles et institue la politique dans un objectif de prévention des situations de violence et de harcèlement, une personne peut, en tout temps, se prévaloir de la procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence prévue à la section 4. Le schéma présenté à l'annexe 1 illustre les étapes de la procédure.

- En tout temps, la personne plaignante conserve son droit de suspendre la démarche, et ce, à n'importe quelle étape du processus afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation.
- En aucun temps, le dépôt d'une plainte ne suspend les interventions de gestion du supérieur immédiat auprès des personnes concernées quant aux événements présentés ou non dans cette dernière, à moins que la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne ne lui indique le contraire.
- Dans tous les cas, lorsqu'une personne porte plainte, le supérieur immédiat, ou le supérieur hiérarchique du mis en cause doit être informé.
- L'utilisation des procédures découlant de la politique du CISSS de la Montérégie-Centre n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.
- En tout temps, afin de répondre aux obligations de l'employeur, la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne, peut mettre en place les interventions appropriées afin de gérer la situation.

4.2.1 Dépôt d'une plainte à la personne responsable de l'application de la politique

La personne plaignante qui veut déposer une plainte peut consulter la personne responsable de l'application de la politique, ou la personne qu'elle désigne, pour discuter de la situation et, s'il y a lieu, pour rédiger sa plainte.

La plainte doit être écrite sur le formulaire prévu à cet effet (annexe 2). Elle peut être transmise par courrier interne, par courrier ou par courriel à la personne responsable de l'application de la politique à l'attention de l'adjointe à la directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, à l'adresse suivante : 365 rue Normand, bureau 1, Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec), J3A 1T6.

Un accusé de réception lui sera transmis dans les meilleurs délais.

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

4.2.2 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 par la Loi sur les normes du travail du Québec:

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

De plus, afin qu'elle soit considérée comme recevable, **toute plainte doit être déposée dans les deux (2) ans suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée**. Ce délai est prolongé, s'il y a lieu, pour tenir compte de la période où des interventions ont été réalisées afin de résoudre la situation, soit par le supérieur immédiat ou par la personne responsable de l'application de la politique, ou la personne qu'elle désigne.

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

4.2.3 Application et mise en place des solutions

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

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

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

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.

5. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES

Bien que ces dispositions particulières soient prévues dans le traitement des plaintes, le CISSS de la Montérégie-Centre encourage fortement les démarches de résolution préalable pour l'ensemble des personnes visées par la présente politique et procédure.

5.1 MÉDECIN, DENTISTE, PHARMACIEN, RÉSIDENT EN MÉDECINE OU EN PHARMACIE

La personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Centre qui désire déposer une plainte officielle de harcèlement à l'endroit d'un membre du CMDP devra déposer sa plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

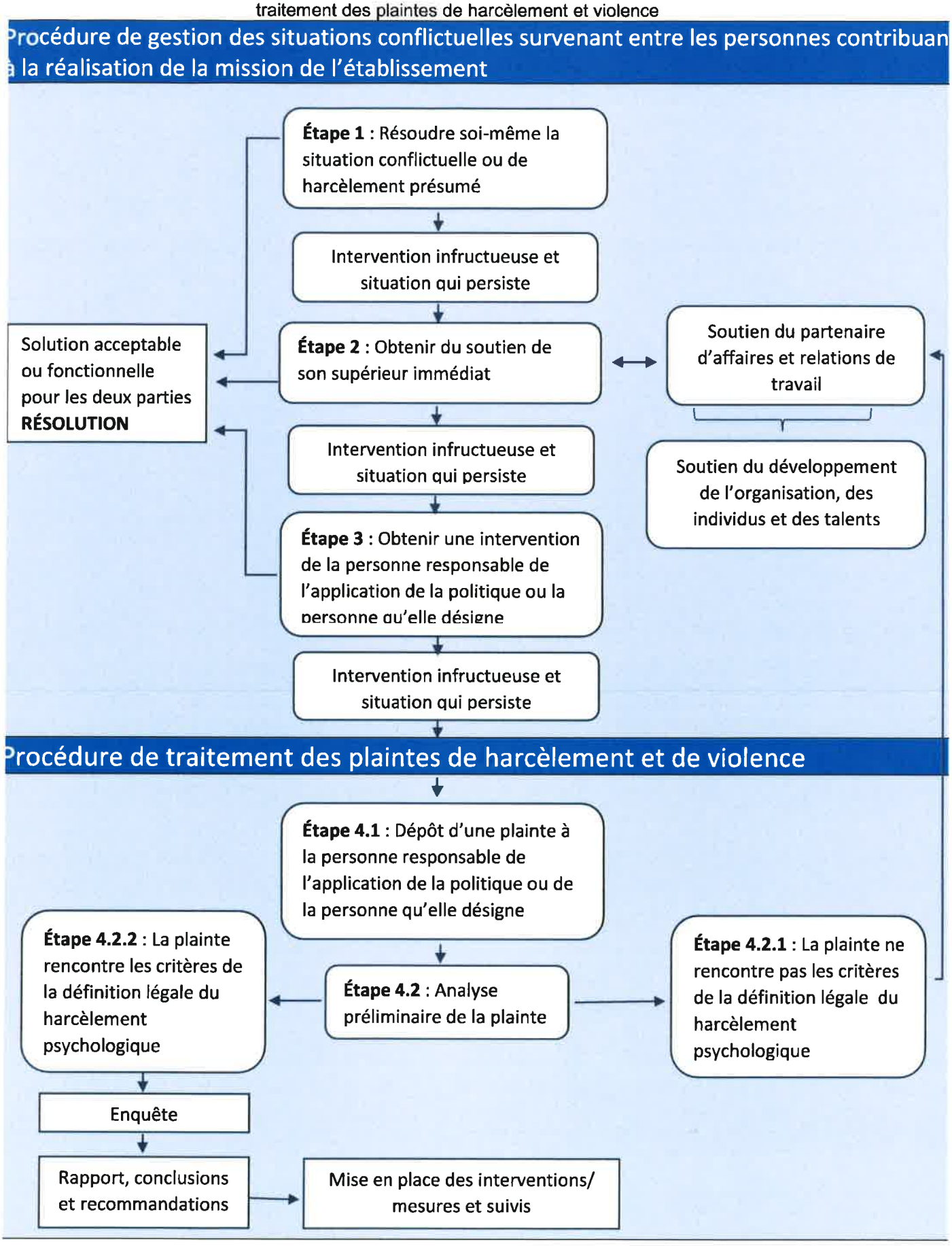
À l'inverse, un médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine ou en pharmacie qui désire porter plainte pour harcèlement ou violence contre toute autre personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement (à l'exception d'un membre du CMDP) peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.

5.2 USAGER, VISITEUR, MEMBRE DE LA FAMILLE D'UN USAGER

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Centre 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 ou signaler une situation de harcèlement ou violence, ou toutes autres situations, doit suivre la procédure de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. La plainte est alors déposée auprès de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le mécanisme prévu au CISSS de la Montérégie-Centre est appliqué.

5.3 FOURNISSEURS, SOUS-TRAITANTS OU PARTENAIRES

La personne en charge 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.

Annexe 1 : Schéma présentant la procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence