

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE VISANT LA GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES ET LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS DES SITUATIONS D'INCIVILITÉ, DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE	PROCÉDURE 425-52.1
DESTINATAIRES :	Tous les employés, médecins, résidents, chercheurs, bénévoles, stagiaires et contractuels	
ÉMISE PAR :	La Direction des ressources humaines	
ADOPTÉE LE :	6 août 2020 – révisé le 12 septembre 2024	
Références :	<i>Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (425-52)</i>	

1. OBJET

La politique privilégie la mise 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. Ce processus nécessite une responsabilisation et une prise en charge plus importante par les gestionnaires, les chefs de service et de département médicaux et les personnes concernées pour résoudre les situations conflictuelles.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHU, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux.

3. POLITIQUE OU RÈGLEMENT DE RÉFÉRENCE

La présente 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 No 425-52 (ci-après la « politique »).

4. PRINCIPES DIRECTEURS ENTOURANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS:

- Toute plainte ou signalement 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 ou d'obtenir conseil.
- Toute partie (partie plaignante, partie mise en cause et témoins) est écoutée et prise au sérieux; peut consulter un conseiller de son choix; est entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue, valider le contenu de sa déclaration et est informée des conclusions.
- Une plainte ou un signalement malveillant ou de mauvaise foi dont le seul but est de nuire et de porter atteinte à une personne ou d'en retirer un avantage de quelque nature que ce soit, est interdite et peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires. Des sanctions peuvent également être prises à la suite de gestes d'intimidation ou de représailles, envers la personne plaignante ou les témoins.

- En tout temps, la personne plaignante conserve son droit de suspendre la démarche, et ce, à n'importe quelle étape du processus afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation.
- En aucun temps, le dépôt d'une plainte 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.
- Dans tous les cas, lorsqu'une personne porte plainte ou fait un signalement, le supérieur immédiat, ou le supérieur hiérarchique de la personne mise en cause doit être informé.
- L'utilisation des procédures découlant de la politique du CHU n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.

5. ÉNONCÉ DE PROCÉDURE

Cette procédure présente les étapes réalisées dans le traitement d'une plainte en harcèlement :

5.1. DÉMARCHE DE RÉOLUTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Une démarche en trois étapes est envisagée afin de gérer et résoudre les situations conflictuelles pouvant se présenter en milieu de travail. Cette démarche peut être modulée selon la nature et les personnes concernées par la situation conflictuelle, mais revêt généralement les étapes suivantes :

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

La personne informe la personne mise en cause que ses agissements et sa conduite sont inacceptables et indésirables.

Étape 2 : Obtenir du soutien de son supérieur immédiat ou de son chef de service ou de département médical

La personne qui vit une situation conflictuelle ou de harcèlement potentiel est encouragée à informer le plus rapidement possible son supérieur immédiat ou son chef de service ou de département médical. Dans le cas où le supérieur serait mis en cause dans le signalement ou la plainte, référer à la personne responsable de l'application de la politique directement via la boîte courriel civilite@chudequebec.ca.

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

La personne plaignante qui veut dénoncer une situation ou faire une plainte, après s'être adressée à son supérieur ou son chef de service ou de département médical, est référée à la personne responsable de l'application de la politique via la boîte courriel civilite@chudequebec.ca pour discuter de la situation et convenir des actions à faire pour la résoudre.

La personne responsable de l'application de la politique (ou la personne qu'elle désigne) propose, selon la situation, des moyens de résoudre la situation problématique. Elle encourage la personne plaignante à participer, dans un contexte de responsabilité partagée, à une recherche de solutions et la dirige vers d'autres ressources ou instances appropriées au besoin. Elle implique le supérieur concerné afin de leur transmettre les informations utiles à la recherche de solution et à la résolution de la situation. L'utilisation de méthodes alternatives pour la résolution des situations est privilégiée lorsque la situation le permet (facilitation, coaching, médiation, discussion assistée).

5.2. PROCESSUS DE SIGNALEMENT

Le signalement permet de dénoncer une situation dans le but d'obtenir de l'aide, de prévenir la détérioration, de traiter ou de faire cesser ce qui est considéré comme problématique. Le processus de signalement peut être modulé selon la nature de la situation.

Toute personne victime ou témoin d'une situation d'inconfort peut faire un signalement.

NOUVELLE PROCÉDURE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 2 de 4
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	2 mai 2016	12 septembre 2024	DIC : 1-2-1

Un signalement peut être fait verbalement ou par écrit, à l'une ou l'autre des personnes suivantes:

- Votre gestionnaire ou à un autre gestionnaire si c'est votre gestionnaire qui est ciblé dans votre signalement
- Un.e professionnel.le de la Direction des ressources humaines
- La personne responsable de l'application de la présente politique via la boîte courriel civilite@chudequebec.ca. Tout signalement doit être suivi d'une rencontre d'échange ayant pour objectif d'accompagner les personnes impliquées afin de leur permettre de s'exprimer, d'être écoutées et d'identifier des pistes de solutions. Cette rencontre n'a pas pour objectif de se prononcer sur la présence ou non de harcèlement.

La personne plaignante ou la personne qui dénonce peut être accompagnée de la personne de son choix (représentant syndical, ami, membre de la famille) lors de cette rencontre, à l'exception des personnes qui pourraient agir à titre de témoin dans une éventuelle enquête administrative.

La personne responsable de l'application de la présente politique doit être mise au courant de la rencontre d'échange et des pistes de solutions, le cas échéant. Elle assure le suivi du processus et confirme par écrit la fermeture du signalement.

5.3. DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ À LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE OU DE LA PERSONNE QU'ELLE DÉSIGNE

La personne qui veut déposer une plainte ou faire un signalement peut consulter la responsable de l'application de la politique via la boîte courriel civilite@chudequebec.ca pour discuter de la situation et, s'il y a lieu, rédiger sa plainte et la lui remettre.

Des mesures de soutien transitoires ou d'apaisement pourraient être mises en place au besoin en concertation avec le gestionnaire et les syndicats,

Un formulaire de déclaration / plainte est rempli et transmis par la boîte courriel civilite@chudequebec.ca. Un accusé de réception lui sera transmis dans les meilleurs délais.

Une situation pourrait être adressée par une tierce personne (gestionnaire) à la personne responsable de l'application de la politique en vue d'obtenir du soutien dans la gestion d'une situation difficile.

5.4. ANALYSE DE RECEVABILITÉ D'UNE DÉCLARATION OU PLAINTÉ

L'analyse de recevabilité consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement incluant le harcèlement psychologique et les violences à caractère sexuel 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.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.

De plus, afin qu'elle soit considérée comme recevable, **toute plainte doit être déposée dans un délai de 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.

NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 12 septembre 2024	Page 3 de 4 DIC : 1-2-1
--	--	---	----------------------------

Il est à noter que l'analyse de recevabilité 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.

Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition légale, la personne responsable de l'application de la politique informe la personne plaignante de ses conclusions et propose, selon la situation, d'autres moyens de résoudre la situation problématique.

Si la plainte rencontre les critères de la définition légale, la personne responsable de l'application de la politique peut suggérer différentes démarches susceptibles de résoudre la situation adressée (médiation, discussion assistée, accompagnement de gestion, intervention en climat, mesures administratives).

5.5. ENQUÊTE ADMINISTRATIVE

Il y a enquête administrative lorsqu'une plainte est jugée recevable à l'issue de l'analyse de recevabilité et qu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'il y a présence de harcèlement et qu'une exploration plus approfondie des faits est requise pour porter des actions. La personne responsable de l'application de la politique désignera, le cas échéant, un enquêteur interne ou externe au CHU pour mener une enquête à terme et lui déposer ses conclusions.

- La personne responsable de l'application de la politique, nomme une personne responsable de procéder à l'enquête et dont le mandat consiste notamment, à :
 - recueillir la version des faits des personnes concernées par l'objet de la plainte ;
 - déterminer si les allégations sont fondées ou non ;
 - déterminer si la personne mise en cause a eu une ou des conduites de harcèlement psychologique envers la personne plaignante ;
 - déterminer s'il y a eu manquement à la présente politique ;
 - émettre des recommandations pour la gestion de la situation ;
 - rédiger et présenter le rapport d'enquête à la personne responsable de l'application de la politique.
- Toute personne mise en cause est informée de ce qui lui est reproché et bénéficie d'un délai raisonnable de préparation préalablement à l'entrevue.
- La personne plaignante et la personne mise en cause sont rencontrées individuellement, de même que les témoins. Ils peuvent être accompagnés, en tout temps, d'une personne de leur choix qui agit à titre d'observateur et qui ne serait pas un témoin éventuel à l'enquête.
- Toutes les personnes rencontrées doivent signer un engagement à la confidentialité
- La personne procédant à l'enquête transmet son rapport, ses conclusions et ses recommandations à la personne responsable de l'application de la politique. Celle-ci achemine à son tour les conclusions du rapport d'enquête aux deux parties concernées.
- Le ou les supérieurs concernés sont informés des conclusions et des mesures à mettre en place. Un plan d'action est convenu avec le ou les supérieurs concernés.
- La personne plaignante, la personne mise en cause et le supérieur immédiat ou chef de service ou département médical en cause sont informées verbalement et par écrit des conclusions de l'enquête par la personne responsable de l'application de la politique. S'il y a lieu, elles sont informées des mesures et des suites pertinentes pour chacune d'entre elles.

5.6. APPLICATION ET MISE EN PLACE DES SOLUTIONS

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

NOUVELLE PROCÉDURE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 4 de 4
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	2 mai 2016	12 septembre 2024	DIC : 1-2-1

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

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

Tout dossier de plainte ou de signalement, ainsi que les rapports d'enquête, sont conservés de manière confidentielle dans des dossiers numériques sécurisés sous la garde de la personne responsable de l'application de la politique, et ce, pendant quatre ans.

ANNEXE

- **ANNEXE — Les règles de civisme adoptées par le CHU de Québec-Université Laval**

LES RÈGLES DE CIVISME ADOPTÉES PAR LE CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

Nous exigeons de la part de tous des attitudes et des comportements empreints de :

- Respect;
- Collaboration;
- Politesse;
- Courtoisie;
- Savoir-vivre.

Responsabilités de chacun :

- Utiliser un langage courtois, tempéré et adapté;
- Collaborer adéquatement avec les collègues;
- Fournir les informations requises;
- Faire preuve d'attention et d'écoute face aux autres;
- Respecter la confidentialité des informations.

**Toute forme de manquement à ces attitudes, comportements et responsabilités
est susceptible de faire l'objet de mesures disciplinaires appropriées.**