

OBJET :	PROCÉDURE VISANT LA GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES ET LE TRAITEMENT 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, des communications et des affaires juridiques	
ADOPTÉE LE :	6 août 2020	
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.

1.1. 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

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.

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 pour discuter de la situation et convenir des actions à faire pour la résoudre (les coordonnées de la personne responsable de la politique apparaissent à l'annexe 1).

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

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 1 de 4 DIC : 1-2-1
---	---	--	----------------------------

OBJET :	PROCÉDURE VISANT LA GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES ET LE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET VIOLENCE	PROCÉDURE 425-52.1
----------------	---	-------------------------------

de méthodes alternatives pour la résolution des situations est privilégiée lorsque la situation le permet (facilitation, coaching, médiation, discussions assistées).

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

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

La plainte doit être écrite sur le formulaire prévu à cet effet (annexe 1). Elle peut être transmise par courrier interne ou par courriel à la personne responsable de l'application de la politique. Un accusé de réception lui sera transmis dans les meilleurs délais.

Le processus de traitement d'une plainte est généralement complété dans les soixante jours ouvrables de sa réception.

1.2.1. Analyse préliminaire de la plainte/déclaration

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.

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.

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.

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).

Il y a une enquête administrative lorsqu'une plainte est jugée recevable et qu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'il y a présence de harcèlement et qu'une exploration plus approfondie

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 6 août 2020	Page 2 de 4 DIC : 1-2-1
---	---	--	----------------------------

OBJET :	PROCÉDURE VISANT LA GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES ET LE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET VIOLENCE	PROCÉDURE 425-52.1
----------------	---	-------------------------------

des faits est requise. La personne responsable de l'application de la politique nomme un enquêteur pour mener une enquête à terme et lui déposer ses conclusions.

La personne plaignante et la personne mise en cause 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.

La personne plaignante, la personne mise en cause et le supérieur immédiat ou chef de service ou de département médical sont informés des conclusions et des mesures à mettre en place. Un plan d'action est convenu avec le ou les supérieurs concernés.

1.2.2. 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, des communications et aux affaires juridiques, 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.

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 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.

CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

(2020-06-02)

EM/rb

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 6 août 2020	Page 3 de 4 DIC : 1-2-1
---	---	--	----------------------------

OBJET :	PROCÉDURE VISANT LA GESTION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES ET LE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET VIOLENCE	PROCÉDURE 425-52.1
----------------	---	-------------------------------

ANNEXES

- **ANNEXE 1 — Formulaire de plainte — Incivilité, harcèlement ou violence en milieu de travail**
- **ANNEXE 2 — Les règles de civisme adoptées par le CHU de Québec – Université Laval**

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 6 août 2020	Page 4 de 4 DIC : 1-2-1
---	---	--	----------------------------

FORMULAIRE DE PLAINTE/DÉCLARATION

Incivilité, harcèlement ou violence en milieu de travail

Espace réservé
Dossier # _____

Identification de la personne plaignante	
Nom :	
Prénom :	
Matricule (# employé) :	
Titre d'emploi :	
Quart de travail :	Lieu du travail (site) :
Nom du service/unité :	
Nom du supérieur immédiat :	
Adresse domiciliaire (No civique, rue, ville, code postale):	
Courriel :	
Téléphone : Résidence :	Cellulaire :
Date de la dernière manifestation des comportements jugés inacceptables (aa/mm/jj) : _____	

Personne à qui l'acte est reproché		
(Personne présumée responsable des agissements et de conduite inacceptables et indésirables)		
Nom :	Prénom :	Service/unité :
Fonction :	Titre d'emploi :	Quart de travail :

Démarches préalables effectuées	OUI (précisez la date si nécessaire)	Non
Avant de déposer une plainte/déclaration écrite, avez-vous informé la personne présumée responsable des agissements reprochés et du fait que cette conduite est inacceptable et indésirable?		
Avant de déposer une plainte/déclaration écrite, avez-vous informé votre supérieur immédiat ou votre chef de service ou de département médical de la situation?		
Avant de déposer une déclaration écrite, avez-vous rencontré la personne responsable de l'application de la politique ou la personne désignée pour explorer les interventions possibles?		

Autres démarches en cours				
En lien avec les événements décrits, avez-vous entrepris d'autres démarches (ex. : dépôt d'un grief)?	Non	Oui	Si oui, lesquelles :	Quand

Quelles sont vos attentes par le dépôt de votre plainte?

Déclaration	
<p>Je déclare avoir pris connaissance de la <i>Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</i> (politique no 425-52) et d'en comprendre la portée.</p> <p>J'autorise le responsable de l'application de ladite <i>Politique</i>, à divulguer mon nom ainsi que le contenu de cette plainte à la ou les personnes mises en cause et aux autres personnes responsables d'appliquer la <i>Politique</i>.</p> <p>Je déclare que les renseignements inscrits au présent formulaire sont vrais pour autant que je me souviens et j'atteste avoir rédigé cette déclaration de façon libre et volontaire, sans aucune contrainte de qui que ce soit, la croyant consciencieusement vraie et véridique</p> <p>Je m'engage, sans limites de temps, à garder la confidentialité et à ne pas discuter de mon témoignage ainsi que toutes les informations relatives à la présente démarche, sauf à des fins autorisées par la Loi, par cette <i>Politique</i> ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller</p> <p>Je comprends que les renseignements relatifs à la présente démarche, incluant l'identité des parties et témoins, doivent être traités avec une totale discrétion et que je ne dois pas en discuter avec des collègues ou toutes autres personnes non autorisées;</p> <p>Je comprends que toute violation des dispositions énoncées par la présente <i>Politique</i> sera passible de mesures administratives ou disciplinaires;</p> <p>Je m'engage à informer le coordonnateur de la <i>Politique</i> si je désire retirer ma plainte.</p>	
<p>_____</p> <p style="text-align: center;">Signature</p>	<p>_____</p> <p style="text-align: center;">Date</p>
<p>Une pièce jointe accompagne-t-elle cette plainte/déclaration ? <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	

CHU / SDPST
Révisée le 2020-06-03

ENVOYER VOTRE FORMULAIRE À :
 Madame Élisabeth Morin
 Coordinatrice de la Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
 Centre administratif du CHU-UL
 775, rue Saint-Viateur, bureau 202
 Charlesbourg (Québec) G2L 2Z3

Courriel : elisabeth.morin@chudequebec.ca

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.