


<p>Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie</p> <p>Québec </p>	<h2>PROCÉDURE</h2>
TITRE :	Procédure en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
NUMÉRO :	CGA-2016-262
REMPLECE DOCUMENT(S) SUIVANT(S), S'IL Y A LIEU :	Procédure CGA-2016-007

PERSONNEL VISÉ :	<input checked="" type="checkbox"/> L'ensemble des membres du personnel Précisez, s'il y a lieu : <input checked="" type="checkbox"/> Médecins, dentistes et pharmaciens <input checked="" type="checkbox"/> Membres du conseil d'administration <input checked="" type="checkbox"/> Bénévoles <input checked="" type="checkbox"/> Résidents <input checked="" type="checkbox"/> Stagiaires
PERSONNE RESPONSABLE :	Directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
DIRECTION RESPONSABLE :	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

HISTORIQUE DES VERSIONS					
Version :	Préparée par :	Vérfiée par :	Approuvée par :	Entrée en vigueur :	Archivée :
A	Technicienne en administration à la DRHCAJ		CODIR	7 septembre 2016	
B	DRHCAJ, Alain Vézina		CODIR	12 octobre 2021	
C	DRHCAJ, Alain Vézina		CODIR	14 mars 2023	

RÉVISION ANNUELLE	
Prochaine révision prévue le : 2026-03	
Date de réalisation de la révision	Signature autorisée

N. B. : Dans ce texte, le masculin englobe les deux genres et est utilisé pour alléger le texte.

1. PROCÉDURE

Toute situation d'intimidation, de discrimination, de harcèlement ou d'agression est inacceptable au CISSS de la Gaspésie. Toute personne qui vit ce genre de situation doit le dénoncer et dispose de mesures pour que cette situation cesse. Cette mesure peut être verbale (de personne à personne) ou par écrit.

Verbale (de personne à personne) :

Si la personne plaignante croit pouvoir régler le problème, elle peut demander à la personne en faute (personne qui l'intimide, la discrimine, la harcèle, ou l'agresse) de cesser ce comportement. Elle doit lui faire savoir que ses actes, son attitude ou ses propos l'embarrassent, l'humilient, la rabaisent, l'agressent et la gênent.

Pour ce faire, la personne plaignante doit :

- Informer son gestionnaire de la situation et de son intention de rencontrer son agresseur. Au besoin, le gestionnaire pourra être présent. Des notes, décrivant les événements en cause, la date ou les dates où ils ont eu lieu, ce qu'elle a ressenti, ce qui a été fait et une liste des témoins, s'il y a lieu, doivent être consignées.
- Il peut arriver qu'une communication directe avec l'agresseur ne soit pas suffisante, ou encore que la personne plaignante ne se sente plus capable de communiquer directement avec le présumé agresseur. Dans ce cas, la personne plaignante doit s'adresser à son supérieur immédiat (ou au supérieur du supérieur immédiat si celui-ci est en cause). Ce dernier doit alors recueillir les détails sur ce qui s'est passé, rencontrer la personne mise en cause pour recueillir sa version des faits et tenter de trouver, avec les personnes impliquées, une solution satisfaisante. Dans les cas de violence physique, la personne plaignante doit se référer immédiatement à son supérieur immédiat qui doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de la personne plaignante.
- La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) offre toujours un processus de médiation aux personnes impliquées afin de régler la situation.
- Si la situation se détériore ou perdure ou que la médiation ne fonctionne pas, la personne plaignante peut déposer une plainte (formulaire de plainte concernant un acte de discrimination, de harcèlement ou de violence) et l'acheminer au directeur de la DRHCAJ. La plainte deviendra alors officielle.

Par écrit :

Pour être officielle, une plainte doit être formulée par écrit. Pour ce faire, la personne plaignante doit :

- Remplir le formulaire de plainte concernant un acte de discrimination, de harcèlement ou de violence et l'acheminer au directeur de la DRHCAJ.
- La personne plaignante doit inscrire la date sur le formulaire de plainte et en conserver une copie.
- Un membre de l'équipe de direction et un chef des ressources humaines se joindront au directeur de la DRHCAJ pour former un comité de traitement de la plainte. Dans un premier temps, ce comité aura comme mandat de déterminer la recevabilité de la plainte et convenir des mesures correctrices appropriées, le cas échéant. L'objectif à cette étape est de former un comité qui se doit d'être le plus impartial possible face aux situations alléguées. Une personne externe qualifiée dans ce domaine pourra également s'ajouter à ce comité.
- Si la plainte est retenue, elle fera l'objet d'une enquête par une personne désignée par la DRHCAJ. Il est possible qu'un enquêteur externe soit mandaté ou invité à participer à l'enquête. Les conclusions de la plainte seront quant à elles présentées lors d'une rencontre où le directeur de la DRHCAJ, le directeur et le gestionnaire du réseau local de service (RLS) concerné seront présents. Le directeur de la DRHCAJ pourra également être accompagné du chef des ressources humaines du RLS concerné.

- Une plainte visant un membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) sera acheminée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Ce dernier verra à faire le lien avec le médecin examinateur selon les mécanismes prévus aux structures médicales.
- L'organisation peut mettre à la disposition du supérieur immédiat des ressources de soutien et de médiation.
- Seule la personne plaignante peut porter plainte et toute démarche entreprise par la personne plaignante peut, en tout temps, être interrompue par celle-ci.
- La procédure interne de traitement des plaintes ne prive en aucune façon une personne du droit d'utiliser la procédure de grief prévue à la convention collective ou au décret, de porter plainte à la Commission des droits de la personne, à la Commission des normes, de l'équité et de la santé et sécurité au travail ou de s'adresser directement aux tribunaux.
- La personne plaignante a le droit d'être accompagnée par un représentant syndical ou selon le cas, de son association de gestionnaires lors de rencontres relatives à la plainte.
- La personne plaignante participe au processus, accepte sa part de responsabilités et conserve le contrôle de son dossier. Elle a le droit de connaître la conclusion motivée de sa plainte.
- La personne plaignante qui se dit victime d'intimidation, de discrimination, de harcèlement ou d'agression, peut avoir recours au programme d'aide aux employés (PAE) ou l'organisation pourra mettre à sa disposition des ressources de soutien appropriées et jugées nécessaires.
- La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) offre toujours un processus de médiation aux personnes impliquées afin de régler la situation.

La personne visée par les accusations :

Sans en avoir eu l'intention, il est possible qu'une personne ait tenu des propos ou fait des gestes qui ont eu pour effet d'embarrasser, d'humilier, de rabaisser, d'agresser ou de gêner une personne ou un groupe de personnes. Si ce comportement est reconnu à leur endroit, il incombe à la personne visée de cesser immédiatement ce comportement et de présenter des excuses.

Dans le cas où la personne est visée par des accusations d'intimidation, de discrimination, de harcèlement ou d'agression, celle-ci :

- A le droit d'être informée des motifs de la plainte et de prendre connaissance des faits sur lesquels la plainte repose. Elle peut également donner sa version des faits par écrit, se faire accompagner par un représentant syndical et être informée de la progression du dossier.
- Doit, tout comme la personne plaignante, noter par écrit la teneur de toute conversation au cours de laquelle une personne dit qu'elle l'a harcelée ou qu'elle a harcelé quelqu'un d'autre. La personne visée par les accusations doit noter la teneur de la ou des conversations ainsi que la date ou les dates où elles ont eu lieu, ce qu'elle a ressenti, fait ou dit, le cas échéant. Elle devra également consigner par écrit sa version des faits, la date ou les dates où les actes se sont produits ainsi que la liste de témoins, le cas échéant.
- Doit collaborer à l'enquête et offrir sa coopération. La personne visée par les accusations aura la possibilité de donner sa version sur les faits reprochés.

- Doit cesser immédiatement ce comportement si l'enquête établit sa culpabilité. La personne visée par les accusations est, en outre, passible de mesures disciplinaires.

2. L'ENQUÊTE ET LES MESURES SUBSÉQUENTES

- Dès la réception d'une plainte écrite, le directeur de la DRHCAJ s'adjoint d'un membre de l'équipe de direction et d'un chef des ressources humaines afin de former le comité de traitement de la plainte. Il pourra aussi s'adjointre une personne externe qualifiée dans ce domaine¹.
- Ce comité sera chargé d'évaluer la recevabilité de la plainte et de décider après le dépôt du rapport de l'enquêteur des mesures de réparation et des mesures disciplinaires qui devront être prises, le cas échéant.
- Dans toute situation, un processus de médiation est offert aux personnes en cause dans le litige ou la plainte.
- Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la décision selon laquelle la plainte est jugée comme recevable par le comité, la DRHCAJ mandate une personne pour faire enquête. Le rapport d'enquête sera déposé à la DRHCAJ. Il est possible qu'un enquêteur externe soit mandaté ou invité à participer à l'enquête. En aucun cas, une personne liée directement au service où travaille la personne plaignante ou la personne visée par les accusations ne peut être désignée comme enquêteuse.
- La recevabilité de la plainte est basée sur les critères suivants :
 - Sérieux de la démarche
 - Conduite exemplaire
 - Comportement
 - Atteinte à la dignité ou à l'intégrité
 - Caractère répétitif²
 - Milieu de travail néfaste
- La DRHCAJ a 60 jours ouvrables, à partir de la nomination d'un enquêteur, pour déposer un rapport préliminaire aux membres du comité et aux personnes en cause. Ce rapport précisera si, selon la prépondérance des faits, la preuve permet de conclure qu'il y a eu intimidation, discrimination, harcèlement ou agression.
- Le directeur de la DRHCAJ, le chef des ressources humaines ou la personne mandatée assurera le suivi auprès de la personne plaignante et la personne visée par les accusations pour leur faire part des conclusions de l'enquête. S'il y a effectivement eu matière d'intimidation, de discrimination, de harcèlement ou d'agression, le comité de traitement de la plainte décidera des mesures de réparation et des mesures disciplinaires qui devront être prises.
- Si les preuves recueillies dans le cadre de l'enquête ne permettent pas de confirmer le bien-fondé de la plainte, cette plainte sera rejetée sans qu'il en soit fait mention au dossier de la personne plaignante ou de la personne visée par les accusations. Le chef de service, soutenu par la DRHCAJ, sera alors invité à reprendre les

¹ Un principe de neutralité et d'indépendance doit baliser le choix des personnes qui constitueront le comité.

² Une seule conduite grave peut aussi être considérée comme du harcèlement si elle a des conséquences négatives durables pour la personne.

discussions avec les personnes impliquées pour régler le conflit ou pour prendre toute mesure pour faire cesser le conflit.

- En fonction de ce qui précède, une fois le rapport déposé au comité (recevabilité ou enquête), les recommandations sont transmises au chef des ressources humaines du réseau local de service concerné, en incluant en copie conforme le gestionnaire et le directeur concernés par la situation. Le suivi est par la suite assuré par le chef des ressources humaines du réseau local de service.
- Une plainte déposée de mauvaise foi donnera lieu aux mêmes mesures correctives et disciplinaires qu'une plainte pour intimidation, discrimination, harcèlement ou agression. Ces mesures seront en fonction de la gravité des faits reprochés. Les mesures de réparation en faveur de la personne accusée à tort viseront à rectifier les faits, alors que la personne qui aura déposé une plainte de mauvaise foi, en sachant pertinemment que la plainte était sans fondement, fera l'objet de mesures disciplinaires.

En aucun temps la personne plaignante ou la personne visée par les accusations ne doit utiliser les médias sociaux pour exprimer son opinion contre l'autre partie.