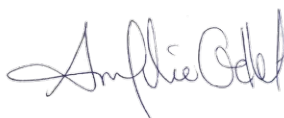


Titre	Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement		No : 2019-A-067-r3
Direction responsable	Direction des ressources humaines et des communications		
Applicable à	Toutes personnes œuvrant et bénéficiant des services du CHU Sainte-Justine		
Nom du signataire	Anne-Julie Ouellet, directrice		
Signature			
En vigueur le	17 avril 2019	Révisée le	24 septembre 2024

1. PRÉAMBULE

Le harcèlement est un phénomène préoccupant qui peut être présent au sein de toutes les sphères de la société et les milieux de travail, d'études et de soins n'y font pas exception. Le harcèlement psychologique, discriminatoire ou sexuel, peut toucher les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine ainsi que les familles.

Le CHU Sainte-Justine reconnaît l'importance d'assurer un milieu de travail, d'études et de soins empreint de valeurs qui reflètent les attentes exprimées par les personnes œuvrant à sa mission ainsi que par les familles.

Pour y arriver, le CHU Sainte-Justine a adopté une *Politique en matière de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement*.

L'établissement s'est également doté de la présente *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement*. Cette procédure vise à encadrer les processus de traitement des signalements dénonçant des situations incompatibles avec la valeur organisationnelle de bienveillance et des plaintes alléguant du harcèlement.

2. OBJECTIFS

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

La présente politique a comme objectifs de :

- Compléter et opérationnaliser la *Politique de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* ;
- Mettre en place un mécanisme de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement ;
- Définir les rôles et responsabilités des personnes impliquées dans la présente procédure.

3. DÉFINITIONS

Les définitions prévues à la *Politique de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* font partie intégrante de la présente Procédure. Par ailleurs, il est nécessaire de définir ou détailler les notions spécifiques à la présente Procédure.

Harcèlement : Au sens de la présente procédure, le terme « harcèlement » comprend le harcèlement psychologique, sexuel et discriminatoire défini à la *Politique de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* dont s'est dotée le CHU Sainte-Justine.

Pour établir qu'il y a harcèlement, il faut démontrer la présence de l'ensemble des éléments de la définition prévue à l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail :

- **Conduite vexatoire** : Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre ou l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.
- **Paroles, actes, gestes ou comportements hostiles ou non désirés** : Les paroles, les gestes, les actes ou les comportements reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirés par une personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances. S'ils sont à caractère sexuel, ils pourraient être reconnus comme du harcèlement même si la victime n'a pas exprimé clairement son refus.
- **Caractère répétitif** : Considéré isolément, une parole, un geste, un acte, un comportement peut sembler anodin. C'est l'accumulation ou l'ensemble de ces conduites qui peut devenir du harcèlement.

Une **conduite unique grave** pourrait également être considérée comme constitutive d'une situation de harcèlement si elle remplit les critères notamment mis en place par la loi et la jurisprudence.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

- **Atteinte à la dignité ou à l'intégrité** : Le harcèlement a un impact négatif sur la personne. La victime peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée tant sur le plan personnel que professionnel. La santé physique de la personne harcelée peut aussi en souffrir.
- **Milieu de travail rendu néfaste** : Le harcèlement rend le milieu de travail néfaste pour la personne qui en est victime. La personne harcelée peut, par exemple, être isolée de ses collègues à cause de paroles, de gestes, d'actes ou de comportements hostiles à son endroit ou à son sujet.

Ces éléments doivent être évalués au cas par cas, à la lumière de la jurisprudence applicable, selon le critère de l'appréciation de la personne raisonnable et non la simple perception de la victime.

- **Personne plaignante** : Personne qui effectue un signalement ou dépose une plainte en application de la présente procédure.
- **Personne mise en cause** : Personne visée par un signalement ou une plainte déposée en application de la présente procédure.
- **Témoin** : Personne ayant directement observé un comportement qui est allégué par la personne plaignante ou par la personne mise en cause.
- **Allégation** : Énoncé circonstancié d'un fait (comportement, geste, acte ou parole) reproché par la personne plaignante à la personne mise en cause dans la plainte en harcèlement.
- **Analyse de recevabilité** : Démarche qui consiste à vérifier si les allégations pourraient raisonnablement constituer du harcèlement si elles étaient avérées, par opposition à une plainte frivole ou dénuée de toute chance d'être accueillie.

Une plainte est considérée comme sérieuse si, à première vue, les faits allégués 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 harcèlement. Cette apparence suffisante de harcèlement est présente lorsque, tenant compte du droit applicable, une personne compétente, impartiale et objective, conclurait que si les faits allégués étaient prouvés, il serait raisonnablement possible qu'il s'agisse de harcèlement.

Lorsque la plainte est insuffisamment détaillée, la personne enquêtrice recueille les informations manquantes auprès de la personne plaignante, au besoin en effectuant une entrevue avec elle.

- **Enquête** : Procédure par laquelle, à la suite de la réception d'un signalement ou d'une plainte, et selon les circonstances, une personne enquêtrice examine les faits et rend une opinion impartiale quant au bien-fondé de la plainte ou du signalement.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

- **Personne enquêtrice** : Personne neutre et objective chargée de procéder aux analyses de recevabilité ou aux enquêtes. Elle peut être, selon le cas, un membre de la direction des ressources humaines et des communications (DRHC), la personne commissaire, la personne médecin examinateur ou une personne tierce à l'organisation compétente en matière de prévention et règlement des différends.

Par souci de clarté, voici reproduits au long les définitions des termes « *signalement* », « *plainte en harcèlement* » et « *plainte à la personne commissaire* » inclus à la *Politique de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* :

- **Signalement** : Porter à la connaissance d'une personne gestionnaire, d'une personne membre du Bureau de la qualité de vie au travail (BQVT) ou de la DRHC, de l'observation d'un comportement incivil ou d'une violence à caractère sexuel. Il est possible de signaler un comportement que nous estimons avoir subi ou dont nous sommes témoins.

Pour procéder au dépôt d'un signalement, il est recommandé de remplir le formulaire 1 des Formulaires de signalement d'un comportement incivil, d'une violence à caractère sexuel et de plainte en harcèlement. Il est également possible de faire un signalement en contactant directement une personne gestionnaire, le BQVT ou la DRHC.

- **Plainte en harcèlement** : Dénonciation formelle d'une situation qu'une personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine considère constituer du harcèlement psychologique, sexuel ou discriminatoire au sens de la présente politique.

Pour procéder au dépôt d'une plainte, il est recommandé de remplir le formulaire 2 des Formulaires de signalement d'un comportement incivil, d'une violence à caractère sexuel et de plainte en harcèlement.

- **Plainte à la personne Commissaire** : Une plainte faite auprès de la personne commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*.

4. PRINCIPES

La présente section complète les principes prévus à la *Politique de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement*.

4.1. Confidentialité

Sous réserve des obligations légales de l'organisation, conformément à la *Politique de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* et dans la mesure du possible, tout signalement ou plainte sera traité de manière confidentielle.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

L'organisation juge important de sensibiliser les personnes impliquées dans la gestion ou le traitement d'un signalement ou d'une plainte concernant leurs obligations de confidentialité. En ce sens, les parties et les témoins seront invités à signer un engagement à la confidentialité avant de rencontrer la personne enquêtrice.

Par ailleurs, dans le but de limiter l'impact du processus sur le milieu de travail et de préserver la dignité des personnes impliquées dans le processus, l'employeur s'engage à mener les processus de recevabilité et d'enquête de la manière la plus discrète possible.

4.2. Mesures alternatives au dépôt d'un signalement ou d'une plainte

L'approche privilégiée par le CHU Sainte-Justine vise la résolution des situations problématiques de façon coopérative. L'établissement mise sur une participation active des parties impliquées afin de solutionner le problème avant qu'il ne dégénère en situation de harcèlement, le cas échéant.

En ce sens, lorsque la situation y est propice, les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine sont encouragées à aborder une situation problématique directement avec la personne impliquée. En cas d'échec de résolution de la situation problématique, il est conseillé de porter cette situation à l'attention de sa ou son gestionnaire immédiat pour obtenir son soutien dans la résolution du conflit.

Par ailleurs, le BQVT a développé une expertise en soutien psychosocial et en résolution de situation problématique collaborative, et ce, autant au niveau individuel que collectif. Lorsque cela est approprié, le BQVT peut accompagner les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine dans plusieurs modes de résolution collaboratifs, par exemple, par la rencontre de sensibilisation auprès de la personne mise en cause, le dialogue assisté, la médiation, le coaching et toute autre méthode jugée pertinente.

Lorsqu'une plainte lui est soumise conformément à la loi et qu'elle décide de procéder à son examen, la personne médecin examinateur doit tenter d'effectuer une conciliation des intérêts en cause.

4.3 Délais de prescription

Tout signalement ou toute plainte en harcèlement doit être déposé selon les modalités prévues à la Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement dans un délai de 2 ans suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

Nonobstant le paragraphe précédent, toute plainte de harcèlement sexuel peut être déposée, quel que soit le délai écoulé depuis la dernière manifestation de la conduite reprochée.

Par ailleurs, le traitement des plaintes encadrées par la LSSSS n'est soumis à aucun délai de prescription.

4.4. Mesures provisoires

Lorsque les circonstances entourant la plainte en harcèlement ou le signalement l'exigent, le CHU Sainte-Justine peut adopter des mesures provisoires afin de traiter adéquatement la situation et préserver le climat de travail ou la sécurité et l'intégrité des personnes œuvrant à sa mission. Toute mesure provisoire doit être prise en considérant les intérêts des diverses personnes impliquées et en tenant compte des obligations de confidentialité et de discrétion afin de préserver la réputation des parties prenantes.

Les mesures provisoires possibles incluent notamment, la limitation des contacts entre les personnes impliquées, le changement d'horaire de travail, le changement de milieu de travail, le recours à une personne agissant à titre d'intermédiaire, la suspension administrative ou toute autre action visant à réduire les facteurs de risque entourant un signalement ou une plainte.

La décision concernant les mesures provisoires est prise par l'autorité compétente, à savoir et selon le cas, la personne gestionnaire de la personne plaignante ou la personne gestionnaire de la personne mise en cause, sous recommandation de la DRHC.

4.5. Plainte, signalement ou témoignage frivole, abusif ou de mauvaise foi

S'il est établi qu'un signalement, une plainte ou un témoignage a été fait de façon frivole, abusive ou de mauvaise foi, son auteur est passible de mesures administratives ou disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'au congédiement.

4.6. Interdiction de représailles

Aucune personne, quel qu'elle soit, œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine ou aucune famille ne peut commettre ou tenter de commettre des représailles vis-à-vis d'une personne du simple fait de vouloir effectuer ou d'avoir effectué un signalement ou une plainte auprès des personnes compétentes au sein de l'organisation ou du simple fait d'avoir participé directement ou indirectement au processus d'évaluation du dossier ou d'enquête.

À défaut de respecter cette interdiction, la personne concernée pourra se voir imposer toute mesure administrative ou disciplinaire jugée utile et nécessaire par le

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le :	Contenu révisé et approuvé le :
Gestionnaire ou directeur : N/A	Gestionnaire ou directeur : N/A
Comité de direction : 2019-04-02	Comité de direction : 2024-09-24
Comité de régie : N/A	Comité de régie : N/A
Conseil d'administration : N/A	Conseil d'administration : N/A
Résolution no : N/A	Résolution no : N/A

CHU Sainte-Justine pour faire cesser ce comportement, mesures pouvant aller jusqu'au congédiement.

4.7. Délais de traitement

Le délai d'analyse de recevabilité d'une plainte en harcèlement ne peut excéder 30 jours à moins qu'il ne soit nécessaire de rencontrer la personne plaignante pour obtenir des précisions sur sa plainte et que cette rencontre ne soit pas possible à brève échéance. Le cas échéant, l'analyse de recevabilité sera faite dans les meilleurs délais. Ce délai peut différer en cas d'intervention d'un enquêteur externe.

Le délai du processus de traitement du signalement ou de la plainte en harcèlement, à compter de l'évaluation de recevabilité de la plainte, ne peut excéder 90 jours à moins d'une enquête comportant un nombre très élevé d'allégations ou en cas d'obstacles à l'enquête, notamment l'absence prolongée de l'une des parties ou d'un témoin indispensable à l'évaluation du dossier.

Dans le cadre de plaintes traitées par la personne commissaire ou par la personne médecin examinateur, les délais de traitement sont ceux prévus à la LSSSS.

4.8. Délais de conservation et clauses d'amnistie

Les délais de conservation des documents faits ou obtenus dans le cadre de la prise en charge d'une situation de harcèlement psychologique sont, au minimum, de deux ans.

Malgré les clauses d'amnistie présentent dans les conventions collectives applicables au sein de l'organisation, les mesures disciplinaires imposées depuis le 27 mars 2023 à une personne salariée en raison, notamment, d'une inconduite relative à de la violence physique ou psychologique, incluant la violence à caractère sexuel ne sont pas retirées du dossier de la personne salariée. Par ailleurs, une telle mesure peut donner lieu à une gradation de sanction y compris lorsqu'il s'est écoulé plus d'une année entre la sanction et les nouveaux faits similaires.

4.8. Dépôt de plainte en harcèlement à la CNESST ou par voie de grief

Le CHU Sainte-Justine se réserve la possibilité de faire enquête dans le cas d'une plainte en harcèlement déposée directement à la CNESST ou par voie de grief, et ce, même si aucune plainte n'a été déposée ou aucun signalement n'a été effectué en vertu de la *Politique en matière de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement*.

4.9. Encadrement des activités sociales organisée par le CHU Sainte-Justine

Le CHU Sainte-Justine s'engage à promouvoir un environnement de travail bienveillant et exempt de harcèlement lors de toutes ses activités sociales. Ainsi, lors

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le :	Contenu révisé et approuvé le :
Gestionnaire ou directeur : N/A	Gestionnaire ou directeur : N/A
Comité de direction : 2019-04-02	Comité de direction : 2024-09-24
Comité de régie : N/A	Comité de régie : N/A
Conseil d'administration : N/A	Conseil d'administration : N/A
Résolution no : N/A	Résolution no : N/A

de nos événements sociaux, les comportements inclusifs et respectueux sont vivement encouragés. Il est, par ailleurs, de la responsabilité individuelle de chacune et chacun d’avoir une consommation d’alcool raisonnable afin de maintenir un environnement sécuritaire et convivial. Chaque personne présente a une activité sociale a la responsabilité d'adopter un comportement exemplaire et de veiller à ce que les autres fassent de même. En cas de comportement à risque, il est impératif d'informer immédiatement un cadre de l'organisation présent sur place ou, à défaut, de prendre collectivement les mesures pour faire cesser le comportement à risque.

5. DROITS DES PERSONNES IMPLIQUÉES

- Toute personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine a le droit de faire un signalement ou de déposer une plainte et que ce signalement ou cette plainte soit analysé avec objectivité et neutralité conformément aux dispositions de la présente procédure ;
- La personne plaignante a le droit d’être informée de la procédure de traitement de sa plainte, de l’identité des personnes qui seront chargées du traitement de sa plainte, notamment de la personne enquêtrice responsable du dossier ;
- Lorsqu’une plainte en harcèlement est jugée recevable, la personne mise en cause a le droit d’être informée de l’identité de la ou des personnes plaignantes, de la nature sommaire des faits qui lui sont reprochés, de la procédure de traitement de la plainte la visant et de l’identité de l’enquêtrice ou l’enquêteur en charge du dossier ;
- La personne plaignante, la personne mise en cause et les témoins peuvent être accompagnés lors des rencontres auxquelles ils sont convoqués dans le respect des conventions collectives applicables. La personne accompagnatrice ne peut être une partie ou un témoin potentiel de l’enquête ;
- Le dépôt d’une plainte ne prive pas la personne plaignante de quelque autre recours ;
- La personne plaignante et la personne mise en cause ont le droit d’être informées, dans les meilleurs délais, du résultat sommaire de l’enquête, à savoir si la plainte est considérée fondée ou non.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L’ensemble des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine s’engagent à respecter les rôles et responsabilités définis dans la présente Procédure ainsi que dans la *Politique en matière de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* ou de la LSSSS.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
<i>Approbation d’entrée en vigueur par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d’administration : N/A Résolution no : N/A	<i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d’administration : N/A Résolution no : N/A

6.1. Responsabilités générales

Les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine sont responsables de :

- o Prendre connaissance de la présente Procédure ainsi que de la *Politique en matière de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* ;
- o Collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à un signalement ou à une plainte en harcèlement ;
- o Faire preuve de discrétion et veiller au respect de la confidentialité lorsqu'ils sont impliqués dans le traitement d'un signalement ou d'une plainte, et ce, afin de ne pas contribuer aux rumeurs qui détériorent le climat de travail.

6.2. Responsabilités spécifiques

Au-delà de leurs obligations générales en tant que personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine, certaines personnes se voient attribuer des rôles et responsabilités spécifiques dans le cadre de l'application de la présente procédure ou de la LSSSS.

Personne plaignante

Lorsque la situation s'y prête, doit tenter de résoudre toute situation avant de procéder au signalement ou au dépôt d'une plainte. Ceci implique de tenter de communiquer ses inconforts directement à la personne concernée. En cas d'échec, et si la situation le permet, la personne plaignante doit se référer à sa ou son gestionnaire afin d'obtenir son soutien dans la résolution de la situation.

Conseil d'administration

Recevoir et traiter toute plainte en harcèlement impliquant directement la personne présidente-directrice générale ou la personne présidente-directrice générale adjointe ;

Après avoir reçu un avis du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) sur la mesure disciplinaire qu'il devrait imposer à une personne médecin, dentiste ou pharmacienne, le conseil d'administration décide s'il y a lieu ou non d'imposer une telle mesure et, le cas échéant, de la nature de cette mesure.

Direction générale

- o Assurer le respect et l'application de la présente procédure par l'ensemble des personnes sous sa responsabilité ;
- o Nommer la personne responsable de l'application de la présente procédure ;
- o Superviser les travaux du BQVT ;

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

- o Recevoir et traiter toute plainte en harcèlement impliquant directement un membre du BQVT ou de la direction générale du CHU Sainte-Justine.

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (personne commissaire)

- o Recevoir toute plainte formulée en l'application de la LSSSS ;
- o Procéder à l'examen des plaintes visant une personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine autre que les personnes membres du CMDP ou médecins résidentes formulées par une famille conformément à la LSSSS et au [Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CHU Sainte-Justine](#).

Direction des ressources humaines et des communications (DRHC)

- o Informer la personne plaignante et la personne mise en cause de leurs droits et des modalités de dépôt de plainte en harcèlement ;
- o Recevoir du BQVT les plaintes en harcèlement à l'endroit d'une personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine à l'exception des membres du CMDP. Analyser leur recevabilité et, lorsque la situation le requiert, procéder à l'enquête ;
- o Mandater une personne enquêtrice externe lorsque prévu à la présente procédure ;
- o Conseiller les gestionnaires dont une personne membre du personnel est impliquée dans une plainte ;
- o S'assurer de l'application des mesures appropriées à l'endroit d'une personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine ayant manifesté un comportement incivil, une violence à caractère sexuel ou de harcèlement. Lorsque ces mesures sont prises à la suite d'une plainte d'une famille, la DRHC en informe la personne commissaire.

Bureau de qualité de vie au travail (BQVT)

- o Recevoir les signalements de la part des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine ;
- o Offrir le soutien et l'accompagnement appropriés lors de situations d'incivilité, de violence à caractère sexuel ou d'allégation de harcèlement, notamment en proposant des mesures alternatives au dépôt d'une plainte en harcèlement ;
- o Organiser la mise en œuvre de mesures de prévention et de règlement des différends alternatives au dépôt d'une plainte et accompagner les personnes y participant ;

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

- o Si la personne plaignante souhaite poursuivre avec une plainte en harcèlement ou si la situation le requiert, débiter le processus d'évaluation de recevabilité et d'enquête et transférer la plainte à l'instance appropriée ;
- o Évaluer les besoins des personnes impliquées dans le signalement ou la plainte en harcèlement. Au besoin, soutenir ces dernières par une intervention psychosociale à court et moyen terme ;
- o Produire un rapport annuel concernant le nombre de signalements et de plaintes en harcèlement traités et le transmettre au conseil d'administration.

Personne enquêtrice

- o Procéder à l'analyse des plaintes en harcèlement pour lesquelles elle a pour mandat d'enquêter, et ce, conformément à la présente procédure, à la *LSSSS*, à la *Politique en matière de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* ainsi qu'aux normes de sa profession.

Personne médecin examinateur

- o Procéder à l'examen des plaintes visant une personne médecin, dentiste, pharmacienne ou une personne médecin résidente formulées par une famille ou toute autre personne conformément à la *LSSSS* et au [*Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CHU Sainte-Justine*](#).

Directions cliniques

- o Approuver ou refuser toute mesure provisoire suggérée à l'endroit d'une famille ayant manifesté un comportement d'incivilité, de violence à caractère sexuel ou de harcèlement.

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

- o Donner son avis sur les mesures disciplinaires que le conseil d'administration devrait imposer à une personne médecin, dentiste ou pharmacienne ;
- o Remplir l'ensemble des tâches qui lui sont confiées par la *LSSSS* et le [*Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CHU Sainte-Justine*](#).

Bureau des affaires juridiques (BAJ)

- o Accompagner les gestionnaires dans la gestion de situations litigieuses impliquant les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine et/ou les familles.

Gestionnaires et chefs médicaux

- o Collaborer à l'enquête ou aux interventions mises en œuvre en réponse à un signalement ou une plainte concernant leur secteur si nécessaire ;

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
<i>Approbation d'entrée en vigueur par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	<i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

- o Veiller à ce que la personne plaignante et la personne mise en cause bénéficient, s'il y a lieu, de mesures de soutien appropriées ;
- o Appliquer les mesures appropriées afin de faire cesser tout comportement d'incivilité, de violence à caractère sexuel ou de harcèlement.

Associations d'employées et d'employés

- o Collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en harcèlement, et ce, avec l'accord de la ou des personnes concernées.

Comité des usagers

- o Accompagner et assister, sur demande, une personne membre de la famille lorsqu'elle souhaite porter plainte en application de la LSSSS.

7. RÉCEPTION ET SOUTIEN PAR LE BQVT

Étape 1 : Signalement

La personne plaignante souhaitant obtenir du soutien du BQVT pour faire un signalement en lien avec un comportement incivil ou une violence à caractère sexuel peut transmettre le formulaire 1 des Formulaires de signalement d'un comportement incivil, d'une violence à caractère sexuel et de plainte en harcèlement au BQVT. Elle peut également prendre directement contact avec le BQVT par courriel ou téléphone.

Le BQVT explique le processus de signalement et de dépôt de plainte à la personne ayant effectué le signalement ou au plaignant. Il précise, notamment, les suites qui vont être données à la démarche et, dans le cas d'une plainte, l'identité de la personne en charge de l'évaluation de la recevabilité.

Rappelons que le CHU Sainte-Justine se réserve le droit d'intervenir en tout temps lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu violation de la *Politique en matière de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement*.

Étape 2 : Soutien psychosocial

Le BQVT offre du soutien psychosocial à court et moyen terme à la personne plaignante si elle en ressent le besoin. Selon les besoins évalués avec la personne plaignante et les particularités de la situation, le BQVT propose également des mesures alternatives au dépôt de plainte en harcèlement. La médiation, la rencontre avec la personne mise en cause, la rencontre avec la personne gestionnaire ou toute autre méthode de règlement de différends entre les parties demeurent des alternatives privilégiées dans la majorité des situations.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

Étape 3 : Dépôt d'une plainte en harcèlement

Si la personne plaignante souhaite déposer une plainte en harcèlement, le BQVT fournit, au besoin, à cette personne les informations suivantes:

- o La politique de promotion de la bienveillance et prévention du harcèlement ;
- o La présente procédure ;
- o Le formulaire de dépôt de plainte en harcèlement, si celui-ci n'a pas déjà été complété.

Par ailleurs, toute personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine peut, en tout temps, déposer une plainte en harcèlement au sens de la présente procédure. Pour ce faire, la personne plaignante peut compléter le formulaire 2 des Formulaires de signalement d'un comportement incivil, d'une violence à caractère sexuel et de plainte en harcèlement et le transmettre au BQVT ou contacter le BQVT directement par téléphone ou courriel. Selon la situation, un soutien psychosocial peut également être offert à la personne mise en cause.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
<i>Approbation d'entrée en vigueur par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	<i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

8. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE POUR HARCÈLEMENT

		Plainte visant			
		Employé.e, chercheur.e, étudiant.e, bénévole et fournisseur	Cadre	Membre du CMDP	Famille et autre personne
Plainte déposée par	Employé.e, chercheur.e, étudiant.e, bénévole et fournisseur	Procédé A	Procédé B	Procédé C	Procédé D
	Cadre	Procédé B	Procédé B	Procédé C	Procédé D
	Membre du CMDP	Procédé A	Procédé B	Procédé C	Procédé D
	Famille et autre personne	Procédé E	Procédé E	Procédé E	Procédé D

Procédé A

Étape 1 : Réception de la plainte en harcèlement

Le BQVT étant le guichet unique de réception des plaintes en harcèlement dans le cadre du procédé A, l'étape de [réception et soutien du BQVT](#) en constitue la première étape.

Selon les circonstances, le BQVT mandate une personne conseillère en relations de travail dans le but de faire une analyse de recevabilité et, le cas échéant, une enquête sur la plainte déposée.

Le BQVT se réserve le droit de mandater une personne enquêtrice externe lorsqu'il le juge nécessaire.

Étape 2 : Évaluation de la recevabilité de la plainte en harcèlement

La personne conseillère en relations de travail rencontre la personne plaignante afin de prendre sa version des faits et se prononce sur la recevabilité de la plainte par écrit conformément aux délais de traitement.

- o Si la plainte est considérée comme non recevable, la personne conseillère en relations de travail en avise la personne plaignante en lui précisant sommairement les motifs de sa décision. Le dossier de plainte est alors fermé. Lorsque la situation le requiert, la personne conseillère en relations de travail interpelle la personne gestionnaire afin de déterminer si la situation nécessite une intervention dans le but de faire cesser toute situation d'incivilité ou de violence à caractère sexuel.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
<i>Approbation d'entrée en vigueur par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	<i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

- o Si la plainte est considérée comme recevable, la personne conseillère en relations de travail informe la personne plaignante qu'elle procédera à l'enquête relative à la plainte. Le cas échéant, des mesures provisoires peuvent être mises en place en collaboration avec les gestionnaires concernés.

Étape 3 : Enquête relative à la plainte en harcèlement

La personne conseillère en relations de travail rencontre la personne mise en cause afin de l'informer du dépôt de la plainte, de lui communiquer les allégations reprochées et d'obtenir sa version des faits.

Le cas échéant, la personne conseillère en relations de travail rencontre les témoins, s'il y a lieu, et recueille l'ensemble de la preuve documentaire nécessaire à l'analyse du dossier.

La personne conseillère en relations de travail évalue si la preuve est suffisante pour considérer que la personne plaignante s'est déchargée de son fardeau de preuve et conclut quant au fondement de la plainte.

Étape 4 : Retour suite à l'enquête

- o Si l'enquête ne démontre pas la présence de harcèlement, la ou les personnes gestionnaires concernées, déterminent, en collaboration avec la personne conseillère en relations de travail, si la situation nécessite une intervention de leur part.
- o Si l'enquête démontre qu'il y a présence de harcèlement, la ou les personnes gestionnaires concernées adoptent, en collaboration avec la personne conseillère en relations de travail, les mesures appropriées selon les circonstances pour faire cesser le comportement et en prévenir la réémergence.

La plainte en harcèlement est fermée et une rencontre a lieu avec la personne plaignante afin de l'informer des conclusions d'enquête et des mesures prises dans les limites du respect de la confidentialité. Une lettre lui est remise, confirmant les conclusions de l'enquête.

Une rencontre a lieu avec la personne mise en cause afin de l'informer des conclusions d'enquête et, le cas échéant, des mesures jugées appropriées. Une lettre lui est remise, confirmant les conclusions de l'enquête.

Procédé B : Plainte en harcèlement impliquant une personne cadre

Étape 1 : Réception de la plainte en harcèlement

Le BQVT étant le guichet unique de réception des plaintes en harcèlement dans le cadre du procédé B, l'étape de [réception et soutien du BQVT](#) en constitue la première étape.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
<i>Approbation d'entrée en vigueur par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	<i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

Le BQVT informe du dépôt et de la nature de la plainte la personne directrice de la DRHC.

Étape 2 : Évaluation de la recevabilité de la plainte en harcèlement

La personne directrice de la DRHC mandate une personne enquêtrice interne ou externe afin d'effectuer l'analyse de recevabilité de la plainte en harcèlement.

La personne enquêtrice mandatée rencontre la personne plaignante afin de prendre sa version des faits et se prononce sur la recevabilité de la plainte par écrit selon les délais de traitement.

- o Si la plainte est considérée comme non recevable, la personne directrice ou la personne directrice adjointe de la DRHC, en avise la personne plaignante en lui précisant les motifs sommaires de la décision. Le dossier de plainte est alors fermé. La ou les personnes gestionnaires concernées, en collaboration avec la personne directrice ou la personne directrice adjointe de la DRHC, déterminent néanmoins si la situation exige une intervention de leur part afin de faire cesser toute situation d'incivilité ou de violence à caractère sexuel;
- o Si la plainte est considérée comme recevable, la personne directrice ou la personne directrice adjointe de la DRHC, informe la personne plaignante qu'il va mandater une personne enquêtrice externe afin de procéder à l'enquête.

Étape 3 : Enquête relative à la plainte en harcèlement

La personne directrice ou la personne directrice adjointe de la DRHC rencontre la personne mise en cause afin de l'informer du dépôt d'une plainte en harcèlement et de la nomination d'une personne enquêtrice.

La personne enquêtrice mandatée rencontre la personne mise en cause afin d'obtenir sa version des faits.

Le cas échéant, la personne enquêtrice mandatée rencontre les témoins, s'il y a lieu, et recueille l'ensemble de la preuve documentaire nécessaire à l'analyse du dossier. Après avoir collecté l'ensemble de la preuve, la personne enquêtrice évalue si celle-ci est suffisante pour considérer que la personne plaignante s'est déchargée de son fardeau de preuve et émet des conclusions quant au fondement de la plainte. La conclusion de l'enquête est transmise à la DRHC.

Étape 4 : Retour suite à l'enquête

Si l'enquête ne démontre pas la présence de harcèlement, la ou les personnes gestionnaires concernées déterminent, en collaboration avec la personne directrice ou la personne directrice adjointe de la DRHC, si la situation nécessite une intervention de leur part.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

Si l'enquête démontre qu'il y a présence de harcèlement, la ou les personnes gestionnaires concernées adoptent, en collaboration avec la personne directrice ou la personne directrice adjointe de la DRHC, les mesures appropriées selon les circonstances pour faire cesser le comportement et en prévenir la réémergence.

La plainte en harcèlement est fermée et une rencontre a lieu avec la personne plaignante afin de l'informer des conclusions d'enquête et des mesures prises dans les limites du respect de la confidentialité. Une lettre lui est remise, confirmant les conclusions de l'enquête.

Une rencontre a lieu avec la personne mise en cause afin de l'informer des conclusions d'enquête et des mesures jugées appropriées. Une lettre lui est remise, confirmant les conclusions de l'enquête.

Procédé C : Plainte en harcèlement d'une personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine à l'endroit d'une personne membre du CMDP

Étape 1 : Accompagnement de la personne plaignante

Les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine souhaitant bénéficier de soutien psychosocial dans le cadre du dépôt d'une plainte à l'endroit d'une personne membre du CMDP, procèdent, si elles le souhaitent, à l'étape de [réception et soutien du BQVT](#). Le BQVT achemine alors la plainte à la personne commissaire.

Dans le cas où la personne plaignante ne souhaite pas obtenir de soutien psychosocial de la part du BQVT, elle peut adresser sa plainte directement à la personne commissaire conformément à la LSSSS.

Étape 2 : Réception de la plainte en harcèlement

La personne commissaire transfère la plainte à la personne médecin examinateur désignée, conformément à la LSSSS.

La personne présidente-directrice générale ou la personne présidente-directrice générale adjointe se réserve le droit, sur recommandation de la personne directrice ou de la personne directrice adjointe de la DRHC, de mettre en place toute mesure utile pour assurer un climat de travail, d'études et de soins épanouissants et sains à l'ensemble des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine dans les limites prévues à la LSSSS. Ces mesures peuvent notamment inclure des rencontres de sensibilisation et de la formation appropriée.

Étape 3 : Analyse de la plainte en harcèlement par la personne médecin examinateur

À la réception de la plainte, la personne médecin examinateur doit décider de son orientation. À ce titre, elle peut :

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le :	Contenu révisé et approuvé le :
Gestionnaire ou directeur : N/A	Gestionnaire ou directeur : N/A
Comité de direction : 2019-04-02	Comité de direction : 2024-09-24
Comité de régie : N/A	Comité de régie : N/A
Conseil d'administration : N/A	Conseil d'administration : N/A
Résolution no : N/A	Résolution no : N/A

- o Examiner la plainte conformément aux dispositions de la LSSSS ;
- o Rejeter toute plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi ;
- o Mettre en place une démarche de conciliation entre les parties ;
- o Lorsque la plainte concerne une ou un résident, acheminer la plainte vers l'autorité compétente pour étude à des fins disciplinaires ;
- o Lorsque la plainte concerne une personne médecin, dentiste ou pharmacienne, la personne médecin examinateur peut acheminer la plainte vers le comité de discipline du CMDP pour étude à des fins disciplinaires ;

Si la personne médecin examinateur rejette la plainte ou l'achemine à une autre autorité compétente pour des fins disciplinaires, il en informe la personne plaignante, la personne professionnelle concernée ainsi que la personne commissaire.

Étape 4 : Étude relative à la plainte

Le comité de discipline du CMDP rencontre la personne plaignante, les témoins, s'il y a lieu, et la personne membre du CMDP visée par la plainte, prend connaissance des documents pertinents, et détermine si la conduite de la personne membre du CMDP était celle qui est normalement attendue d'une personne professionnelle raisonnable placée dans les mêmes circonstances. Le comité de discipline du CMDP produit un rapport à cet effet et le transmet au CECMDP.

Le CECMDP analyse le rapport du comité de discipline du CMDP et le dossier professionnel du membre visé et détermine s'il entend donner son avis au conseil d'administration sur une mesure disciplinaire à imposer.

Si le CECMDP est d'avis qu'il y a lieu d'imposer des mesures disciplinaires, il donne son avis sur des mesures disciplinaires que le conseil d'administration devrait imposer.

Le conseil d'administration détermine la mesure disciplinaire appropriée, s'il y a lieu, après avoir reçu l'avis du CECMDP à cet effet.

Étape 5 : Retour suite à l'enquête

Si le CECMDP est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'imposer des mesures disciplinaires, il informe la personne mise en cause et la personne médecin examinateur des conclusions d'enquête.

Si le CECMDP et le conseil d'administration sont d'avis qu'il y a lieu d'imposer des mesures disciplinaires, la personne présidente-directrice générale avise la personne mise en cause des conclusions d'enquête ainsi que, le cas échéant, de la mesure disciplinaire applicable. Elle en informe également la personne médecin examinateur ainsi que l'ordre professionnel de la personne mise en cause.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
<i>Approbation d'entrée en vigueur par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	<i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

Dans tous les cas, la personne médecin examinateur informe la personne plaignante et la personne commissaire des conclusions d'enquête.

Procédé D : Plainte en harcèlement ou signalement à l'endroit d'un usager

Étape 1 : Accompagnement de la personne plaignante

Une personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine peut solliciter le BQVT afin d'obtenir un accompagnement dans le cadre des démarches de signalement ou de plainte en harcèlement. Elle peut également transmettre directement sa plainte à sa ou son gestionnaire.

Une famille souhaitant faire un signalement à l'endroit d'une autre famille doit se référer à la personne gestionnaire de l'unité concernée.

Étape 2 : Réception de la plainte en harcèlement

La personne plaignante doit signaler l'événement à sa ou son gestionnaire ou, le cas échéant, à sa ou son remplaçant. Si la famille avec laquelle la situation problématique survenue relève d'un autre service ou unité que celui de la personne ayant fait le signalement, ce dernier est acheminé à la personne gestionnaire responsable de cet autre service ou unité. Cette personne sera, le cas échéant, responsable de traiter la situation.

Étape 3 : Intervention de la personne gestionnaire

La personne gestionnaire concernée peut mettre en place, en collaboration avec la ou les personnes-ressources appropriées selon les circonstances (médecin traitant, Bureau des affaires juridiques, etc.), des mesures provisoires afin de faire cesser les comportements incivils, de violence à caractère sexuel ou de harcèlement. Par exemple, les mesures peuvent servir à limiter les contacts ou à s'assurer que la situation ne s'envenime pas davantage entre la personne plaignante et la famille.

Si l'analyse de la situation permet de conclure qu'il y a eu de l'incivilité, une violence à caractère sexuel ou du harcèlement, la personne gestionnaire met en place des moyens visant à prévenir la répétition d'un tel incident. En cas de faits graves ou de récidives, d'autres mesures pourront être envisagées. La personne gestionnaire responsable du traitement de la plainte, une personne représentant sa direction ou la personne en autorité concernée pourra communiquer avec le Bureau des affaires juridiques pour la mise en œuvre de mesures appropriées.

Étape 4 : Retour suite à l'intervention

La personne gestionnaire responsable de l'intervention s'assure de communiquer fréquemment avec la personne plaignante afin de la tenir informée des démarches entreprises.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

Dans le cas où la personne plaignante ne relève pas du même service ou unité que la famille, la personne gestionnaire responsable du traitement de la plainte avise également la personne gestionnaire de la personne plaignante des conclusions de son enquête.

Procédé E : Plainte d'une famille

Étape 1 : Accompagnement de la personne plaignante

La personne commissaire peut prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à une famille qui le requiert pour la formulation de sa plainte à la personne commissaire ou pour toute démarche s'y rapportant.

Étape 2 : Réception de la plainte à la personne commissaire

Une famille peut déposer une plainte écrite ou verbale à la personne commissaire. Le cas échéant, veuillez vous référer au [Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CHU Sainte-Justine](#) ou à la LSSSS pour connaître les modalités d'application.

La personne commissaire peut décider de rejeter une plainte frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Étape 3 : Enquête relative à la plainte à la personne commissaire

Si la plainte est déposée à l'endroit d'une personne membre du CMDP, la personne commissaire transmet le dossier à la personne médecin examinateur pour traitement de celle-ci.

Si la plainte est déposée à l'endroit de toute autre personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine, la personne commissaire procède à l'enquête conformément à la LSSSS et au [Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CHU Sainte-Justine](#) en collaboration avec la DRHC lorsque nécessaire à des fins disciplinaires.

Étape 4 : Retour suite à l'intervention

Dans le cadre d'une plainte déposée à l'endroit d'une personne membre du CMDP :

- o Le CECMDP informe la personne mise en cause des conclusions d'enquête s'il est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'imposer des mesures disciplinaires.
- o La personne présidente-directrice générale avise la personne mise en cause des conclusions d'enquête ainsi que, le cas échéant, de la mesure disciplinaire applicable si le CECMDP et le conseil d'administration sont d'avis qu'il y a lieu d'imposer des mesures disciplinaires. Elle en informe également la personne médecin examinateur ainsi que l'ordre professionnel de la personne mise en cause.

Dans tous les cas, la personne médecin examinateur informe la personne plaignante et la personne commissaire des conclusions d'enquête.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

Dans le cadre d'une plainte déposée à l'endroit de toute autre personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine :

- o Si la personne commissaire a sollicité la collaboration de la DRHC, la personne enquêtrice de la DRHC informe la personne mise en cause des conclusions d'enquête qu'une mesure disciplinaire est imposée ou non.
- o Si la plainte est traitée par la personne commissaire, celle-ci informe la personne mise en cause des conclusions d'enquête.

Dans tous les cas, la personne commissaire informe la personne plaignante de l'enquête dans le respect de la confidentialité.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

ANNEXE 1 — INSTANCES ET PERSONNES INTERVENANTES CONSULTÉES

Au CHUSJ :	À l'externe :
BAJ	Le cabinet RH
Médecin examinateur	L'APER
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	
BQVT	
DRHC	
Syndicats locaux	
Comité des usagers	
Unité d'éthique clinique	
Comité pairs aidant des médecins	
CMDP	
DQEPE	
Direction des soins professionnels	
Direction des soins infirmiers	
Bureau partenariat patient	
Comité des infirmières et infirmiers	
Comité des Professionnels	
Membres du comité de direction	

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
<i>Approbation d'entrée en vigueur par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	<i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

ANNEXE 2 — SERVICES D'AIDE

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE) — 24h / 7jrs : sans frais 1-800-361-2433

Soutien immédiat et confidentiel à résoudre vos préoccupations en matière de travail, de santé ou de vie.

BQVT — 514 345-4931, poste 3787

bureauqualite.vietravail.hsj@ssss.gouv.qc.ca

ALCOOLIQUE ANONYME

<http://aa-quebec.org>

COMITÉ D'ENTRAIDE INTERSYNDICAL DU CHU SAINTE-JUSTINE ET DU CRME — 514 345-4931 poste 5723

entraide.chusj@outlook.com

Pour des problèmes d'alcoolisme, de drogue et de jeu compulsif :

- o Évaluation pour identifier les besoins de l'employé ;
- o Accompagnement pouvant inclure une désintoxication ;
- o Un suivi optionnel par le comité à la suite de la thérapie dans différents groupes de soutien ;
- o Une thérapie.

DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE — 1-800-265-2626

Intervention téléphonique accessible 24 heures sur 24, gratuite et confidentielle. Offre du soutien, de l'information et référence aux personnes concernées par la toxicomanie.

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE — 1-866-461-0140

Intervention téléphonique accessible 24 heures sur 24, gratuite et confidentielle. Offre du soutien, de l'information et référence aux personnes concernées par des problèmes de jeu.

SUICIDE ACTION MONTRÉAL (SAM) — 1-866-277-3553

Intervention téléphonique accessible 24 heures sur 24, gratuite et confidentielle, soirée d'information, support, groupe de soutien, accompagnement individuel, formation sur mesure, intervention en milieu de travail. Pour les personnes suicidaires, les proches d'une personne suicidaire et les personnes endeuillées par le suicide.

TEL AIDE — 514 935-1101

Pour les personnes vivant de la solitude, de l'angoisse, du stress au travail, des relations difficiles, des dépendances ou subissant de la violence.

VICTIMES D'AGRESSION SEXUELLE — 1-888-933-9007

<http://www.agressionssexuelles.gouv.qc.ca>

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

ANNEXE 3 – RESPONSABLES DU TRAITEMENT DES PLAINTES EN HARCÈLEMENT

		Plainte visant			
		Employé.e, chercheur.e, étudiant.e, bénévole et fournisseur	Cadre	Membre du CMDP	Famille ou toute autre personne
Plainte déposée par	Employé.e, chercheur.e, étudiant.e, bénévole et fournisseur	BQVT (réfère à la DRHC)	BQVT (réfère à la DRHC)	BQVT ou Personne commissaire (réfère au médecin examineur)	Gestionnaire du service (ou unité) duquel relève la famille ou BQVT
	Cadre	BQVT (réfère à la DRHC)	BQVT (réfère à la DRHC)	BQVT ou Personne commissaire (réfère au médecin examineur)	Gestionnaire du service (ou unité) duquel relève la famille ou BQVT
	Membre du CMDP	BQVT (réfère à la DRHC)	BQVT (réfère à la DRHC)	BQVT ou Personne commissaire (réfère au médecin examineur)	Gestionnaire du service (ou unité) duquel relève la famille ou BQVT
	Famille ou toute autre personne	Personne commissaire	Personne commissaire	Personne commissaire (réfère au médecin examineur)	Gestionnaire du service (ou unité) duquel relève la famille

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
<i>Approbation d'entrée en vigueur par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	<i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

ANNEXE 4 – MÉTHODES ET TECHNIQUES UTILISÉES POUR IDENTIFIER, CONTRÔLER ET ÉLIMINER LES RISQUES DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET DE VIOLENCE À CARACTÈRE SEXUEL

Axe 1 : Assurer une vigie

- Formation et accompagnement des veilleurs dans les différents secteurs du CHU Sainte-Justine.
- Collaboration avec le programme des pairs aidants au CMDP.
- Travail de collaboration avec les groupes syndicaux.

Axe 2 : Baliser les comportements attendus et sensibiliser les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine

- Mise en place d'un code des conduites et d'un code d'éthique à l'intention des personnes œuvrant au CHUSJ.
- Campagne de sensibilisation pour la promotion de la bienveillance : affichages dans l'établissement et en ligne.
- Mise en application de la *Politique de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* et de la présente procédure.

Axe 3 : Former les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine

Formation disponible à tous sur la plateforme l'ENA

Objectifs pédagogiques :

- Décrire le cadre légal en matière de prévention du harcèlement ainsi que la *Politique de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* au CHUSJ.
- Définir les notions de bienveillance, de civilité, d'incivilité, de harcèlement et de violence.
- Clarifier les rôles de chacun et les mécanismes en place pour assurer un milieu de travail sain.

Formation obligatoire pour les gestionnaires

Objectifs pédagogiques :

- Définir le cadre légal en matière de harcèlement.
- Analyser les facteurs de risque et de protection afin de créer et maintenir un environnement de travail sain et empreint de bienveillance.
- Identifier les ressources disponibles et les outils existants.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

Formation pour les personnes enquêtrices internes

Chaque personne du service des relations de travail chargée de faire des enquêtes en harcèlement reçoit la formation pertinente pour procéder à l'enquête.

Objectifs pédagogiques :

- Former les personnes enquêtrices sur les grands principes du harcèlement en revenant notamment sur les critères de l'article 81.18 de la LNT, sur la notion d'acte unique grave, sur la collectivisation des conduites d'une personne mise en cause et sur les différents types de harcèlement.
- Former les personnes enquêtrices sur la méthodologie de l'analyse de recevabilité et de l'enquête en harcèlement en revenant sur les méthodes de collectes de preuve, l'analyse juridique des comportements prouvés et la rédaction du rapport d'enquête.

Axe 3 : Accompagnement des équipes et gestionnaires afin de favoriser un milieu sain et bienveillant

- Ateliers dans les équipes : atelier sur les chartes des valeurs de l'équipe, formation milieu sain et bienveillant adapté aux besoins des équipes, atelier sur la communication bienveillante et les rétroactions.
- Intervention en climat de travail.
- Accompagnement personnalisé des nouveaux gestionnaires.
- Co-développement et programme d'encadrement pour les gestionnaires.

Axe 4 : Traiter les signalements et les plaintes

Référencement des personnes plaignantes au Bureau de la qualité de vie au travail :

- Réception des plaintes et des signalements (voir point 7 de la présente procédure).
- Offre de soutien en matière de résolutions de conflits : accompagnement individuel et de gestion, médiation.
- Offre de soutien psychosocial court terme. Mise en application de la *Politique de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* et de la présente procédure.

Mise en application de la *Politique de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement* et de la présente procédure. Mise en place de mesures appropriées visant à faire cesser toute forme d'incivilité, de harcèlement ou de violence à caractère sexuel.

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

Engagement à la confidentialité d'une partie

Je reconnais que ma version des faits a été sollicité par la personne enquêtrice dans le cadre d'une enquête du service des relations de travail du CHU Sainte-Justine relative à une plainte en harcèlement m'impliquant à titre de personne plaignante ou mise en cause. À ce titre :

- Je m'engage à répondre aux questions qui me sont posées de façon franche et honnête et à communiquer à la personne enquêtrice toute information pertinente et en lien avec la situation faisant l'objet de la plainte;
- Je m'engage à maintenir la confidentialité en lien avec tous les renseignements qui ont été partagés avec moi dans le cadre de cette enquête.
- J'ai été informé que, malgré cet engagement à la confidentialité, j'ai le droit d'échanger sur des renseignements liés à l'enquête avec :
 - o Ma ou mon gestionnaire direct;
 - o La personne enquêtrice;
 - o Ma ou mon représentant syndical;
 - o Une personne du bureau de la qualité de vie au travail;
 - o Une personne du programme d'aide aux employés;
 - o À toute personne devant qui j'aurais l'obligation légale de témoigner (policié ou policière, arbitre de grief, juge ...)
- Je suis conscient que le fait de cacher volontairement la vérité, de mentir dans le cadre du processus d'enquête ou de ne pas respecter la confidentialité des informations dont j'ai connaissance m'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

À Montréal, le _____

[Nom du signataire]

[Matricule]

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A

Engagement à la confidentialité d'une personne témoin

Je reconnais que mon témoignage a été sollicité par la personne enquêtrice dans le cadre d'une enquête du service des relations de travail du CHU Sainte-Justine relative à une plainte en harcèlement concernant [Nom du mis en cause]. À ce titre :

- Je m'engage à répondre aux questions qui me sont posées de façon franche et honnête et à communiquer à la personne enquêtrice toute information pertinente et en lien avec la situation faisant l'objet de la plainte;
- Je m'engage à maintenir la confidentialité en lien avec tous les renseignements qui ont été partagés avec moi dans le cadre de cette enquête.
- J'ai été informé que, malgré cet engagement à la confidentialité, j'ai le droit d'échanger sur des renseignements liés à l'enquête avec :
 - o Ma ou mon gestionnaire direct;
 - o La personne enquêtrice;
 - o Ma ou mon représentant syndical;
 - o Une personne du bureau de la qualité de vie au travail;
 - o Une personne du programme d'aide aux employés;
 - o À toute personne devant qui j'aurais l'obligation légale de témoigner (policiier ou policière, arbitre de grief, juge ...)
- Je suis conscient que le fait de cacher volontairement la vérité, de mentir dans le cadre du processus d'enquête ou de ne pas respecter la confidentialité des informations dont j'ai connaissance m'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

À Montréal, le _____

[Nom du signataire]

[Matricule]

Numéro RPP : 2019-A-067-r3	
Approbation d'entrée en vigueur par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A	Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-09-24 Comité de régie : N/A Conseil d'administration : N/A Résolution no : N/A