

Procédure

Gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques



PROCÉDURE

PR-6000-002

Gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement psychologique et violence

Propriétaire : Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Adopté(e) par : Comité de direction

Destinataire(s) : Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires).

Date d'entrée en vigueur de la présente version :

2019/06/12

(même date que celle de l'adoption)

(AAAA/MM/JJ)

Date de révision de la présente version :

2022/06/12

(variable : 1, 2 ou 3 ans)

(AAAA/MM/JJ)

1. PRÉAMBULE

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

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

Bien que le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal préconise une approche fondée sur le rapprochement et la résolution des situations conflictuelles et institue la politique dans un objectif de prévention des situations de violence et de harcèlement, une personne peut, en tout temps, se prévaloir de la Procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence prévu à la section 4.2.

Ce document est une nouvelle version de la *PR-6000-002-V2 Gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence*. Les modifications apportées sont décrites à la section 7.

2. CHAMP D'APPLICATION

- La présente procédure s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires).
- Elle s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail ou en dehors des lieux habituels de travail.
- Elle s'applique notamment aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur travail ainsi que lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail. En outre, elle s'applique lors de l'utilisation inappropriée des technologies de l'information, et ce, peu importe où se trouve l'auteur de la conduite fautive ou l'Employé du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal visé par cette conduite (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte).

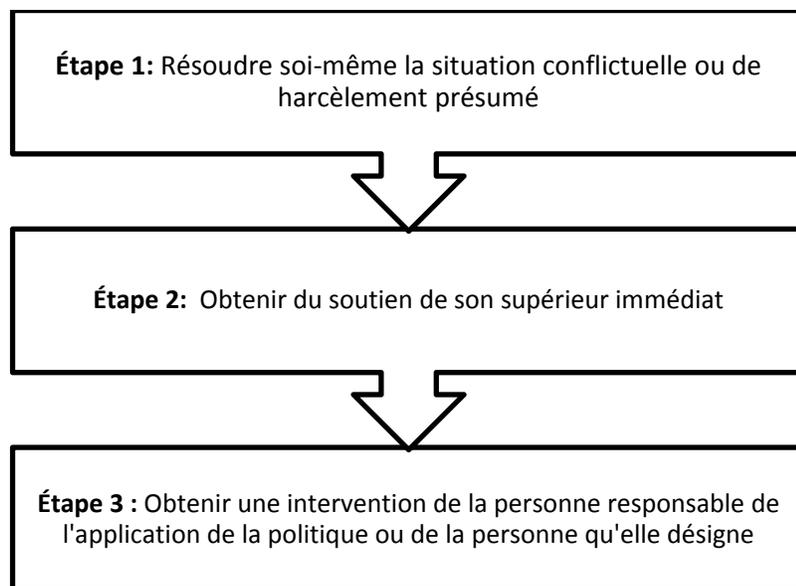
3. OBJECTIFS

- Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité.
- Diffuser son engagement concret à déployer les moyens appropriés pour fournir un milieu de travail sain exempt de toute forme de harcèlement et violence, dans lequel les personnes qui y œuvrent soient traitées avec civilité, respect et dignité.

- Prévenir le harcèlement et la violence, notamment par la sensibilisation, l’information et la formation des personnes contribuant à la réalisation de sa mission ainsi que par la promotion des actions visant la prévention et la résolution des situations conflictuelles.
- Prévenir le harcèlement et la violence par la sensibilisation et l’information des autres personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, partenaires).
- Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l’application de la présente politique.
- Établir les assises des procédures dont les actions permettront notamment de favoriser la prévention par la promotion de la civilité et du respect, mais également :
 - soutenir la gestion et la résolution des situations conflictuelles entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l’Île-de-Montréal;
 - prendre en charge les situations pouvant constituer du harcèlement à l’aide d’un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs.

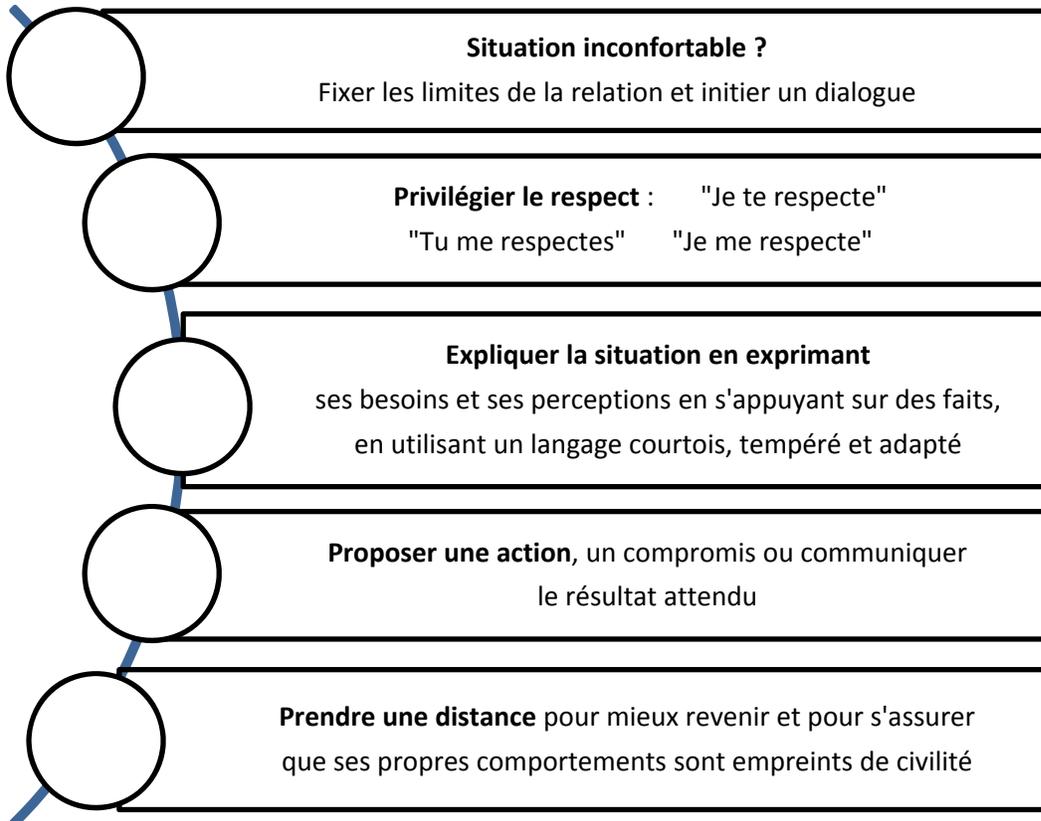
4. ÉNONCÉ DE LA PROCÉDURE

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 qui croit subir un manque de civilité, du harcèlement ou de la violence est fortement encouragée, dans la mesure du possible, à effectuer une démarche individuelle.



Étape 2 : Obtenir du soutien de son supérieur immédiat

Si la démarche décrite à l'étape 1 n'a pas donné les résultats souhaités ou si la personne ne se sent pas à l'aise pour l'effectuer, elle demande l'aide de son supérieur immédiat qui :

- Intervient rapidement pour tenter de résoudre la situation et, si tel est le cas, faire cesser les comportements reprochés;
- Offre de l'accompagnement (ex. : médiation, dialogue assisté, etc.) et/ou;
- Applique des mesures ou toute autre démarche jugée appropriée et/ou;
- Demande conseil auprès du Service du développement organisationnel.

Si la personne visée est le supérieur immédiat, la personne peut s'adresser directement au supérieur immédiat du supérieur ou au Service du développement organisationnel.

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

Dans le cas où la situation persiste, la personne peut :

- Déposer une demande de soutien au Service du développement organisationnel en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité;

ou

- Déposer une plainte officielle en matière de harcèlement ou violence au travail, et ainsi se prévaloir de la procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence.

Si la personne qui croit subir un manque de civilité, du harcèlement ou de la violence n'a pas suivi les étapes 1 et 2, le Service du développement organisationnel peut l'inciter à suivre le cours normal du processus.

4.1 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE SOUTIEN EN LIEN AVEC UN CONFLIT, UNE AMBIANCE DE TRAVAIL DIFFICILE OU DE L'INCIVILITÉ

Principes entourant les demandes de soutien :

- Toute demande de soutien est traitée avec diligence et impartialité. Elle est traitée avec discrétion, dans le respect des règles de confidentialité applicables à toutes les personnes concernées.
- Toute partie est écoutée et prise au sérieux ; est entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue.
- L'implication des gestionnaires des parties est un élément essentiel dans la résolution des situations de conflit, d'ambiance de travail difficile ou d'incivilité.
- Les demandes de soutien favorisent la résolution des situations en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité.

Dépôt d'une demande de soutien au développement organisationnel

La personne qui désire obtenir du soutien du Service du développement organisationnel peut déposer une demande de soutien. La demande doit être écrite sur le formulaire prévu à cet effet. Elle peut être transmise par courrier interne au Service du développement organisationnel ou par courriel à l'adresse suivante demandedesoutien.ccsmtl@sss.gouv.qc.ca. Un accusé de réception lui sera transmis dans les meilleurs délais.

La personne responsable au Service du développement organisationnel contactera la personne requérante dans un délai raisonnable.

4.2 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE

Principes entourant le traitement des plaintes :

- Toute plainte de harcèlement ou de violence est traitée avec diligence et impartialité. Elle est traitée avec discrétion, dans le respect des règles de confidentialité applicables à toutes les

personnes concernées, et ce sans restreindre le droit d'une personne qui se sent lésée de consulter et d'obtenir conseil.

- Toute partie (partie plaignante et partie mise en cause) est écoutée et prise au sérieux ; peut consulter un conseiller de son choix ; est entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue, valider le contenu de sa déclaration et est informée des conclusions.
- Une plainte malveillante ou de mauvaise foi dont le seul but est de nuire et de porter atteinte à une personne ou d'en retirer un avantage de quelque nature que ce soit, est interdite et peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires. Des sanctions peuvent être aussi prises à la suite de gestes d'intimidation ou de représailles, envers la personne plaignante ou les témoins.
- En aucun temps, le dépôt d'une plainte ne suspend les interventions de gestion du supérieur immédiat auprès des personnes concernées quant aux événements présentés ou non dans cette dernière, à moins que le Service du développement organisationnel ne lui indique le contraire.
- Dans tous les cas, lorsqu'une personne porte plainte, le supérieur immédiat, ou le supérieur hiérarchique du mis en cause doit être informé.
- L'utilisation des procédures découlant de la politique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.

Dépôt d'une plainte au Service du développement organisationnel

La personne plaignante qui veut déposer une plainte peut consulter la personne responsable au Service du développement organisationnel pour discuter de la situation et, s'il y a lieu, rédiger sa plainte et lui remettre.

La plainte doit être écrite sur le formulaire prévu à cet effet. Elle peut être transmise par courrier interne ou par courriel au Service du développement organisationnel à l'adresse suivante : plainte.harcelement.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca. 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. La personne responsable au Service du développement organisationnel avise les parties en cause, en motivant sa décision, si ce délai doit être prolongé.

4.3 Analyse préliminaire de la plainte

L'analyse préliminaire consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement psychologique en vertu de la présence des cinq (5) critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la Loi sur les normes du travail du Québec:

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

De plus, afin qu'elle soit considérée comme recevable, **toute plainte doit être déposée dans les deux (2) ans suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée**. Ce délai est prolongé, s'il y a lieu, pour

tenir compte de la période où des interventions ont été réalisées afin de résoudre la situation, soit par le supérieur immédiat ou par le Service du développement organisationnel ou la personne qu'elle désigne.

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

4.3.1 Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition légale, le Service du développement organisationnel ou la personne désignée :

- informe la personne plaignante de ses conclusions;
- propose, selon la situation, d'autres moyens de résoudre la situation problématique;
- encourage la personne plaignante à participer, dans un contexte de responsabilité partagée, à une recherche de solutions (notamment la médiation si cette dernière n'a pas été tentée) et la dirige vers d'autres ressources ou instances appropriées au besoin;
- implique les supérieurs concernés, afin de leur transmettre les informations utiles à la recherche de solution et à la résolution de la situation.

4.3.2 Si la plainte rencontre les critères de la définition légale, la personne responsable au Service du développement organisationnel, peut suggérer la médiation ou toute autre démarche susceptible de corriger la situation sur une base volontaire.

Il y a une enquête administrative lorsqu'une plainte est jugée recevable et que les démarches alternatives de résolution ont été refusées et/ou ont échoué. La personne responsable au Service du développement organisationnel, nomme un enquêteur dont le mandat consiste à :

- Recueillir la version des faits des personnes concernées par l'objet de la plainte;
 - Déterminer si les allégations sont fondées ou non;
 - Déterminer si la personne mise en cause a eu une ou des conduites de harcèlement psychologique envers la personne plaignante;
 - Déterminer s'il y a eu manquement à la présente politique;
 - Émettre des recommandations pour la gestion de la situation;
 - Rédiger et présenter le rapport d'enquête à la Directrice adjointe des ressources humaines pratiques de gestion et planification de carrière.
- Toute personne mise en cause est informée de ce qui lui est reproché et bénéficie d'un délai raisonnable pour se préparer avant une entrevue.
 - La personne plaignante et la personne mise en cause sont rencontrées individuellement, de même que les témoins. Ils peuvent être accompagnés, en tout temps, de son représentant syndical qui agit à titre d'observateur et qui ne serait pas un témoin éventuel à l'enquête. Toutes les personnes rencontrées doivent signer le formulaire d'engagement à la confidentialité.
 - L'enquêteur transmet son rapport, ses conclusions et ses recommandations Directrice adjointe des ressources humaines pratiques de gestion et planification de carrière. Il achemine également les conclusions du rapport d'enquête aux deux parties concernées.
 - Ce dernier va émettre des recommandations et remettre son rapport au Service des relations de travail qui évalueront, le degré de sanction nécessaire et de procéder à l'application des mesures disciplinaires appropriées ou tout autres mesures. Le ou les supérieurs concernés, ainsi que son

supérieur immédiat, sont informés des conclusions et des mesures à mettre en place. Un plan d'action est convenu avec le ou les supérieurs concernés.

- La personne plaignante et la personne mise en cause sont informées verbalement et par écrit des conclusions de l'enquête par l'enquêteur. S'il y a lieu, ils sont informés des mesures et des suites pertinentes pour chacune d'entre elles. Dans le cas où des sanctions ou des mesures disciplinaires sont appliquées, le Service des relations de travail est impliqué.

4.4 Application et mise en place des solutions

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

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

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

Tout dossier de plainte, ainsi que les rapports d'enquête, sont conservés de manière confidentielle, à un seul et même endroit, au bureau au Service du développement organisationnel, et ce, pendant cinq ans.

5. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES

5.1 Médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine

La personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal qui désire déposer une plainte officielle de harcèlement contre un membre du conseil des médecins, dentistes et des pharmaciens (CMDP) dépose sa plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Celui-ci verra à l'acheminer au médecin examinateur pour son étude.

À l'inverse, un professionnel médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine qui désire porter plainte pour harcèlement ou violence contre une autre personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal doit déposer sa plainte au Service du développement organisationnel.

5.2 Membre du conseil d'administration

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un membre du conseil d'administration doit en aviser le Service du développement organisationnel. Celui-ci s'assure de la recevabilité de la plainte et achemine la plainte à un enquêteur externe à l'établissement.

5.3 Usager, visiteur, membre de la famille d'un usager

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence doit suivre la procédure de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. La plainte est alors déposée auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Le règlement portant sur la procédure d'examen des plaintes adopté par le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal doit alors être appliqué.

5.4 Usager d'âge mineur

Lorsqu'il y a lieu de croire qu'une conduite compromet la sécurité ou le développement d'une personne d'âge mineur (ex. : allégations d'abus physiques ou sexuels), la personne informée de la situation doit faire un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (réf. Obligation de signaler d'un professionnel (LPJ art.39)).

5.5 Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires

La personne en charge de l'octroi de contrats de service a la responsabilité d'informer toutes les personnes qui œuvrent temporairement dans le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal sur le comportement attendu dans le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Dans le cas des partenaires, la Direction générale ou son représentant sera responsable de les informer de la politique en vigueur dans le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Le fournisseur, sous-traitant ou partenaire qui se croit victime de harcèlement ou de violence peut déposer sa plainte au Service du développement organisationnel.

5.6 Chercheurs et étudiants

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence à l'égard d'un chercheur ou d'un étudiant doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. La personne responsable au Service du développement organisationnel doit prendre les moyens nécessaires afin de s'assurer de la poursuite du processus avec la maison d'enseignement et d'informer la Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche, le cas échéant.

Un chercheur ou un étudiant qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence à l'égard d'une autre personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal peut déposer sa plainte au Service du développement organisationnel.

6. DOCUMENTS ASSOCIÉS

La version courante du présent document est associée aux documents suivants :

- PO-6000-002 - Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
- Formulaire de plainte de harcèlement ou de violence au travail
- Formulaire d'engagement à la confidentialité lors d'une enquête sur une plainte de harcèlement et de violence au travail
- Formulaire de demande de soutien en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité
- Aide-mémoire pour les employés

7. MODIFICATIONS APPORTÉES DEPUIS LA DERNIÈRE VERSION

SECTIONS	MODIFICATIONS
1. Préambule	Ajouts d'information qui précise que : Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal privilégie mettre en œuvre des moyens de gestion de situations conflictuelles permettant une résolution basée sur les besoins des individus et les intérêts de chacun.
4. Énoncé de la procédure	Changement dans la formulation des étapes Étape 1 : Résoudre soi-même la situation conflictuelle ou de harcèlement présumé Étape 2 : Obtenir du soutien de son supérieur immédiat Étape 3 : Obtenir une intervention de la personne responsable de l'application de la politique ou de la personne qu'elle désigne Modification de l'étape 3 – Ajout du choix de demande officielle de soutien en cas de conflits, incivilités ou ambiance de travail difficile Déposer une demande de soutien au Service du développement organisationnel en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité ; (suite à la demande de la FIQ d'avoir un processus formel de demande de soutien)
4.1 Procédure de traitement des demandes de soutien en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité	Ajout des principes entourant les demandes de soutien Ajout de la section Dépôt d'une demande de soutien au développement organisationnel (suite à la demande de la FIQ)
4.2 Procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence	Retrait du point suivant : En tout temps, la personne plaignante conserve son droit de suspendre la démarche, et ce, à n'importe quelle étape du processus afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation.
4.3 Analyse préliminaire de la plainte	Changement du délai de 90 jours pour 2 ans

8. PROCESSUS D'ÉLABORATION

Auteur/s
Réviser/s
Maud Alexandre, Agente de gestion du personnel
Personne/s ou instance/s consultée/s
<ul style="list-style-type: none"> • Michelle Jolicoeur, chef de service développement organisationnel • Valérie Jacob, Directrice adjointe des ressources humaines - pratiques de gestion et planification de carrière • Marie-Claude Levesque, Directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

ANNEXE 1 : CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

Personne déposant la plainte	Personne visée par la plainte	Plainte à déposer :
<ul style="list-style-type: none"> Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement ou toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires). 	<ul style="list-style-type: none"> Personnel d'encadrement de la Direction générale 	Au Conseil d'administration
	<ul style="list-style-type: none"> Directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques 	À la Direction générale
	<ul style="list-style-type: none"> Personnel de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques 	Au Service du développement organisationnel de la DRHCAJ qui se chargera, si apparence de conflit d'intérêts, d'identifier un enquêteur externe
	<ul style="list-style-type: none"> Membre du conseil d'administration 	Au Service du développement organisationnel de la DRHCAJ qui se chargera d'identifier un enquêteur externe
	<ul style="list-style-type: none"> Médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine 	Au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
<ul style="list-style-type: none"> Employé Gestionnaire Médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine Chercheur ou étudiant Fournisseur, sous-traitant ou partenaire 	<ul style="list-style-type: none"> Employé Gestionnaire Usager, membre de la famille d'un usager ou visiteur Chercheur ou étudiant Sage-femme Fournisseur, sous-traitant ou partenaire 	Au Service du développement organisationnel de la DRHCAJ
<ul style="list-style-type: none"> Usager, membre de la famille d'un usager ou visiteur 	<ul style="list-style-type: none"> Employé Gestionnaire Chercheur ou étudiant Sage-femme Fournisseur, sous-traitant ou partenaire 	Au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
<ul style="list-style-type: none"> Usager d'âge mineur Témoin d'un abus envers un usager d'âge mineur 	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. 	Au service de Réception et traitement des signalements, Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 