|  |  |
| --- | --- |
| **PROCÉDURE** | **PR-6000-002** |
| **Gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement psychologique et violence** |
| **Propriétaire :**  | Direction des ressources humaines |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 :**  | 20XX/XX/XX |
| (même date que celle de l’adoption)  | (AAAA/MM/JJ) |
| **Date de révision de la présente version :** | 202X/XX/XX |
| (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 à 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-V3 Gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence*. Les modifications apportées sont décrites à la section 7.

1. **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).
1. **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.
1. **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 (voir Annexe 2 pour détails).Cette démarche peut être modulée selon la nature et les personnes concernées par la situation conflictuelle, mais revêt généralement les étapes suivantes :

|  |
| --- |
|  |

**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 :**

* Les demandes de soutien favorisent la résolution des situations en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l’incivilité.
* 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.
* En tout temps, il est possible de signaler verbalement ou par écrit une situation problématique en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l’incivilité directement à son gestionnaire, à un membre de l’équipe de la DRH ou au Service de santé et mieux-être au travail.
* Toute partie est écoutée et prise au sérieux ; est entendu 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.
* En aucun temps, le dépôt d'une demande de soutien 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 de Santé et mieux-être au travail ne lui indique le contraire.
* 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 service Santé et mieux-être au travail :**

La personne qui désire obtenir du soutien du **service Santé et mieux-être au travail**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 Santé et mieux-être au travail  ou par courriel à l’adresse suivante demandedesoutien.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca. Un accusé de réception lui sera transmis dans les meilleurs délais.

**Traitement d’une demande de soutien par le service Santé et mieux-être au travail :**

Le service de Santé et mieux-être au travail :

* Analyse la situation à partir du formulaire de demande de soutien déposé. De manière générale, le service de santé et mieux-être communiquera avec l’employé afin d’obtenir des informations complémentaires. Cette rencontre n’a pas pour objectif de se prononcer sur la présence ou non de harcèlement.
* Communique avec le supérieur immédiat de la personne ayant déposé la demande de soutien pour lui faire part de son analyse de la situation et de ses recommandations, et afin que le supérieur puisse en assurer le suivi, notamment auprès de l’employé en question~~.~~
* Se réserve le droit de communiquer avec toute autre partie prenante pertinente pour permettre l’actualisation des recommandations suivant la demande de soutien.
* La personne responsable de l’application de la présente politique doit être mise au courant de la rencontre d’échange et des pistes de solution, le cas échéant. Elle assure le suivi du processus et confirme par écrit la fermeture de la demande de soutien.

Si une demande de soutien est déposée n’est pas le bon mécanisme de résolution, le SME se réserve le droit à transférer la demande au bon service, à la personne ou à l’instance appropriée.

**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 interdit 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 tout temps, la personne plaignante conserve son droit de suspendre la démarche, et ce, à n’importe quelle étape du processus afin d’avoir recours à d’autres moyens visant la résolution de la situation ;
* En aucun temps, le dépôt d'une plainte 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 de Santé et mieux-être au travail 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 de Santé et mieux-être au travail

La personne plaignante qui veut déposer une plainte peut consulter la personne responsable au service de Santé et mieux-être au travail  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 de Santé et mieux-être au travail  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 de Santé et mieux-être au travail  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 de Santé et mieux-être au travail  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 service de Santé et mieux-être au travail  ou la personne désignée :

* informe la personne plaignante de la conclusion de sa plainte ;
* 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 de Santé et mieux-être au travail, 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 de Santé et mieux-être au travail, 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 aux personnes concernées à l’application de celles-ci et la direction adjointe Volet Projet soin. Il remettra la conclusion de son 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 toute autre mesure. 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, 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 ou la directrice des ressources humaines ou la personne responsable au service de Santé et mieux-être au travail 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, est conservé de manière confidentielle, à un seul et même endroit, au bureau au service de Santé et mieux-être au travail, et ce, pendant cinq ans.

1. **DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES**

* 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, des 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 de Santé et mieux-être au travail.

* 1. **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 de Santé et mieux-être au travail. Celui-ci s’assure de la recevabilité de la plainte et achemine la plainte à un enquêteur externe à l’établissement.

* 1. **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 obligatoirementen 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’Ile-de-Montréal doit alors être appliqué.

* 1. **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]).

* 1. **Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires**

La personne responsable 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 obligatoirementen 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 de Santé et mieux-être au travail.

* 1. **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 obligatoirementen 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 de Santé et mieux-être au travail  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 de Santé et mieux-être au travail.

1. **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
1. **MODIFICATIONS APPORTÉES DEPUIS LA DERNIÈRE VERSION**

| **Section(s)** | **Modification(s)** | **Justification(s)** |
| --- | --- | --- |
| Ensemble du document  | **Changement :** « Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques (DRHCAJ) » remplacé par « Direction des ressources humaines (DRH) » | Restructuration à la DRH |
| Ensemble du document | **Changement :** « service du développement organisationnel » remplacé par « Service de santé mieux-être au travail » | Restructuration à la DRH |
| 4 | **Ajout :** Ajout de l’annexe pour la précision de la démarche en trois étape | Pour aider au niveau de la lecture et clarté  |
| 4 | **Ajout :** Étape 1‘dans la mesure du possible’ | Clarification  |
| 4 | **Ajout :** Étape 2 ‘(ou du gestionnaire de celui-ci, le cas échéant)’ | Clarification sur la partie prenante à interpeler si le gestionnaire est visée par l’employé.e  |
| 4 | **Ajout :** Étape 3 ‘ soit le service de Santé et mieux-être’ | Clarification du service désigné |
| 4.1  | **Ajout : ‘**Les demandes de soutien favorisent la résolution des situations en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l’incivilité.’ | Clarification de l’objectif de la demande de soutien |
| 4.1  | **Ajout :** ‘En tout temps, il est possible de signaler verbalement ou par écrit une situation problématique en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l’incivilité directement à son gestionnaire, à un membre de l’équipe de la DRH ou au Service de santé et mieux-être au travail.’ | Clarification de l’implication de l’équipe de gestion sur un signalement d’une situation problèmatique |
| 4.1  | **Ajout**: ‘En aucun temps, le dépôt d'une demande de soutien 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 de Santé et mieux-être au travail ne lui indique le contraire.’ | Clarification |
| 4.1  | **Ajout :** Section traitement d’une demande de soutien par le service de santé et mieux-être | Clarification et précision sur le rôle du Service de santé et mieux-être au travail |
| 4.2 | **Ajout : ‘**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.’ | Précision  |
| 4.3.1 | **Changement : ‘**informe la personne plaignante de ses conclusions’ par ‘informe la personne plaignante de la conclusion de sa plainte’ | Précision  |
| 4.3.2 | **Changement : ‘**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’ remplacé par ‘L’enquêteur transmet son rapport, ses conclusions et ses recommandations aux personnes concernées à l’application de celles-ci et la direction adjointe Volet Projet soin. Il remettra la conclusion de son enquête aux deux parties concernées.’ | Précision et clarification  |
| Annexe 2  | **Ajout et changements multiples:** Annexe 2  | Clarification de l’approche de résolution en trois étapes. |

1. PROCESSUS D’ÉLABORATION

|  |
| --- |
| **Auteur/s**  |
|  |
| **Réviseur/s**  |
| Frédéric Sauvé, agent de la gestion du personnel, service de Santé et mieux-être au travail |
| **Personne/s ou instance/s consultée/s**  |
| Céline Roy, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des servicesValérie Jacob, directrice adjointe des ressources humaines – Volet Prendre soinStéfanie Brisson, cheffe du service de Santé et mieux-être au travailMarie-France Brodeur, cheffe du service aux cadres Ghislaine Chabot, Cheffe de service, service des relations de travailGaëlle Léon, Cheffe de service par intérim, Service de proximitéMariem Kossontini, agente de la gestion du personnel, service de Santé et mieux-être au travailMelissa Pagé, agente de la gestion du personnel, service de Santé et mieux-être au travailCéline Frahi, agente de la gestion du personnel, service de Santé et mieux-être au travailMaxime Lardy, agente de la gestion du personnel, service de Santé et mieux-être au travailComité consultatif  |

**Annexe 1 :** **CHEMINEMENT D’UNE PLAINTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Personne déposant** **la plainte**  | **Personne visée** **par la plainte**  | **Plainte à déposer :** |
| * 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).
 | * Personnel d’encadrement de la Direction générale
 | Au Conseil d’administration |
| * Directeur des ressources humaines
 | À la Direction générale |
| * Personnel de la Direction des ressources humaines
 | Au service de Santé et mieux-être au travail de la DRH qui se chargera, si apparence de conflit d’intérêts, d’identifier un enquêteur externe |
| * Membre du conseil d’administration
 | Au service de Santé et mieux-être au travail de la DRH qui se chargera d’identifier un enquêteur externe |
| * Médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine
 | Au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services |
| * Employé
* Gestionnaire
* Médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine
* Chercheur ou étudiant
* Fournisseur, sous-traitant ou partenaire
 | * Employé
* Gestionnaire
* Usager, membre de la famille d’un usager ou visiteur
* Chercheur ou étudiant
* Sage-femme
* Fournisseur, sous-traitant ou partenaire
 | Au service de Santé et mieux-être au travail de la DRH |
| * Usager, membre de la famille d’un usager ou visiteur
 | * Employé
* Gestionnaire
* Chercheur ou étudiant
* Sage-femme
* Fournisseur, sous-traitant ou partenaire
 | Au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services |
| * Employé
* Gestionnaire
 | * Fournisseur, sous-traitant ou partenaire
* Usager, membre de la famille d’un usager ou visiteur
* Chercheur ou étudiant
 | À son supérieur immédiat |
| * Usager d’âge mineur
* Témoin d’un abus envers un usager d’âge mineur
 | * 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) |

**Annexe 2 :** Précision sur la démarche en trois étapes de résolution de conflits

**Étape 1 : Résoudre soi-même la situation conflictuelle ou de harcèlement présumé dans la mesure de possible**

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, selon le besoin:

* Interviens rapidement pour tenter de résoudre la situation et, si tel est le cas, faire cesser les comportements reprochés ;
* Offre de l’accompagnement (ex. : facilitation, dialogue assisté, etc.) et/ou ;
* Applique des mesures ou toute autre démarche jugée appropriée et/ou ;
* Demande conseil auprès du service de Santé et mieux-être au travail.

Si la personne visée par la demande est le supérieur immédiat, la personne peut s’adresser directement au supérieur immédiat du supérieur ou au service de Santé et mieux-être au travail.

**Étape 3 : Obtenir une intervention de la personne responsable de l’application de la politique ou de la personne qu’elle désigne, soit le service Santé et mieux-être au travail**

* Dans le cas d’une situation de conflit, d’ambiance, de travail difficile ou d’incivilité qui n’est pas du harcèlement, mais pourrait être à risque de le devenir, la personne peut déposer une demande de soutien auprès du Service de Santé et Mieux-être au travail.
* Dans le cas d’une situation qui s’apparente à du harcèlement psychologique, la personne peut déposer auprès du Service Santé et Mieux-être au travail 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 de Santé et mieux-être au travail peut la référer à la démarche décrite ci-dessus et l’inciter à la suivre.