

PROCÉDURE

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS IMPORTUNS	PROCÉDURE N° 80 800-01
DESTINATAIRES : Ensemble de la communauté du CHUM	Émise le : 2018-10-01
ÉMISE PAR : DRH Direction des ressources humaines	Révisée le : 2025-07-10
APPROUVÉE PAR : La direction concernée Et SIGNÉE PAR : Natascha Antaya	Approuvée le : 2025-10-08

PRÉAMBULE ET BUT

Cette procédure vise à définir le processus de résolution des situations conflictuelles en milieu de travail ainsi que le processus de dépôt et de traitement des plaintes de harcèlement et de violence, incluant les violences à caractère sexuel, la discrimination et autres comportements importuns tels l'incivilité.

Le CHUM privilégie la mise en œuvre de moyens de gestion des situations conflictuelles permettant une résolution basée sur les besoins des individus et les intérêts de chacun. Cette avenue est privilégiée avant de procéder au dépôt d'une plainte formelle.

Bien que le CHUM préconise une approche fondée sur le rapprochement et la résolution des situations conflictuelles et institue la politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail dans un objectif de prévention des situations de violence et de harcèlement, une personne peut, en tout temps, se prévaloir de cette procédure.

1. POLITIQUE DE RÉFÉRENCE

Cette procédure est associée à la politique no 80 800 en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail.

Elle est à également associée à la politique no 80 100 sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI).

2. DÉFINITIONS

Harcèlement psychologique : Extrait de la Loi sur les normes du travail, art. 81.18 :

« Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne salariée et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne salariée. »

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES
PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS
IMPORTUNS**

PROCÉDURE N° 80 800-01

Il comprend notamment tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, et tout acte d'intimidation, de menace ou de discrimination. Le harcèlement discriminatoire est aussi considéré comme du harcèlement psychologique lorsqu'il est fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans la Charte des droits et libertés de la personne (article 10).

Violence : Incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques, de voies de fait et autres comportements importuns. Ces comportements peuvent provenir des usagers, de fournisseurs, de partenaires ou de collègues, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation.

Violence à caractère sexuel : Toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirés, qu'elles se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre.

Civilité : Comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. Il s'agit d'un ensemble de règles de conduite qui visent le bien-être des membres d'une communauté par l'adoption d'attitudes empreintes de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-être.

Incivilité : Comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société et aux valeurs du CHUM.

Discrimination : Distinguer, exclure ou préférer une personne en la traitant différemment en raison de ses caractéristiques personnelles, de sorte à détruire ou compromettre le droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de cette personne. L'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne précise que toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race¹, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale et le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. Aux fins de cette politique, l'apparence physique est également un motif visé.

3. CHAMP D'APPLICATION

Toutes les personnes qui contribuent à la réalisation de la mission du CHUM, de même que toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : les personnes qui sont des patients, des visiteurs, des bénévoles, des professeurs, des étudiants, des stagiaires, des fournisseurs, des sous-traitants et des partenaires).

¹ Le mot race dans cette définition est utilisé seulement pour faire référence au terme de la loi (cdlp)

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS IMPORTUNS	PROCÉDURE N° 80 800-01
--	-------------------------------

4. ÉTAPES D'EXÉCUTION

4.1 Démarche de résolution des situations conflictuelles survenant entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement

Une démarche en trois étapes est proposée afin de tenter de résoudre les situations conflictuelles pouvant se présenter en milieu de travail. Cette démarche peut être modulée selon les circonstances et les personnes concernées par la situation conflictuelle, mais comporte généralement les étapes suivantes :

4.1.1 Première étape : Tenter de résoudre soi-même la situation conflictuelle

Lorsqu'une personne se retrouve dans une situation conflictuelle ou croit subir du harcèlement, de la violence, de l'incivilité ou de la discrimination dans le cadre de son travail, elle mentionne, dans la mesure du possible, à la personne présumée responsable de ces actes que sa conduite est inacceptable et indésirable.

4.1.2 Deuxième étape : Obtenir le soutien de son supérieur immédiat

Si, malgré l'application de la première étape, la situation persiste ou encore si l'application de cette première étape n'est pas possible, la personne qui se croit victime de harcèlement, de violence ou autre comportement importun peut demander à son supérieur d'intervenir afin de faire cesser la situation. Si les comportements se reproduisent, l'étape suivante pourrait être enclenchée. Si la personne visée par la plainte est son supérieur immédiat, la personne qui se croit victime peut passer directement à la troisième étape.

4.1.3 Troisième étape : Dépôt de la plainte

Si, malgré l'application des deux premières étapes, la situation persiste ou encore si l'application de ces étapes n'est pas possible, la personne qui se croit victime de comportements importuns peut formuler sa plainte écrite et l'acheminer selon les indications décrites ci-après.

4.2 Procédure de dépôt d'une plainte

La procédure de dépôt des plaintes en vertu des politiques n° 80-800 et n° 80-100 du CHUM varie en fonction de la personne qui la dépose (personne plaignante) et de la personne visée par cette plainte (personne mise en cause).

Pour savoir à quelle instance une plainte doit être déposée, se référer au tableau ci-après.

PROCÉDURE

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES
PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS
IMPORTUNS**

PROCÉDURE N° 80 800-01

**Tableau des instances pour le dépôt d'une plainte
en vertu des Politiques n° 80 800 et n° 80 100 du CHUM***

PERSONNES PLAIGNANTES	PERSONNES MISES EN CAUSE				
	Usager, visiteur, membre de la famille	Employé du CHUM (incluant cadre et résident en médecine), personne bénévole, stagiaire, étudiant, postdoctorant, membre du personnel de l'UdeM	Fournisseur, sous-traitant, partenaire	Médecin, dentiste, pharmacien	Employé du CRCHUM
Usager, visiteur, membre de la famille	CLPQS	CLPQS	CLPQS	CLPQS	CLPQS
Employé du CHUM (incluant cadre et résident en médecine), personne bénévole, stagiaire, étudiant, postdoctorant, membre du personnel de l'UdeM	DRH	DRH	DRH	CLPQS	DRH
Fournisseur, sous-traitant, partenaire	DRH	DRH	DRH	CLPQS	DRH du CRCHUM
Médecin, dentiste, pharmacien	DRH	DRH	DRH	CLPQS	DRH du CRCHUM
Employé du CRCHUM	DRH du CRCHUM	DRH	DRH du CRCHUM	CLPQS	DRH du CRCHUM

*Si l'une des instances reçoit une plainte qu'elle ne peut traiter, elle s'assure d'acheminer celle-ci à la ressource appropriée et en avise la personne plaignante.

NOTES :

Pour connaître les modalités du dépôt des plaintes au Bureau de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) du CHUM :

commissaire.local.chum@ssss.gouv.qc.ca

Tél. : 514 890-8484

Pour connaître les modalités du dépôt des plaintes pour le CRCHUM :

Service des ressources humaines du CRCHUM :

Tél. : 514 890-8000, poste 15515, bureau R05.448

PROCÉDURE

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES
PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS
IMPORTUNS**

PROCÉDURE N° 80 800-01

4.2.1 Modalités pour le dépôt d'une plainte à la Direction des ressources humaines (DRH) du CHUM

La plainte déposée doit être écrite. Un formulaire est présenté à l'annexe 3. Il est également disponible dans l'Intranet ([5- Je suis victime de harcèlement](#)). De plus, il est disponible à la réception de la Direction des ressources humaines (Pavillon S – 5^e étage). L'utilisation de ce formulaire est optionnelle et toute plainte formelle (écrite, datée et signée) soumise à la DRH sera traitée.

La plainte écrite peut être transmise par courriel à la DRH à l'adresse suivante : plaintesdrh.chum@ssss.gouv.qc.ca. La plainte peut aussi être déposée en personne à la réception de la DRH (Pavillon S – 5^e étage) dans une enveloppe cachetée sur laquelle le mot « Plainte » est écrit.

La personne plaignante peut demander l'aide de la personne de son choix pour la rédaction de sa plainte. Elle peut également, par le biais de cette même adresse courriel, consulter le directeur des ressources humaines (ou la personne qu'il désigne) pour obtenir de l'information concernant le processus de traitement des plaintes, pour discuter de la situation et, s'il y a lieu, rédiger sa plainte et la lui remettre.

4.2.2 Particularités

Personne qui détient un statut à l'Université de Montréal (UdeM)

Il est à noter que lors du dépôt d'une plainte à la DRH du CHUM, l'UdeM sera informée si la personne plaignante ou la personne mise en cause détient un statut avec l'UdeM (par exemple : nomination universitaire, stagiaire UdeM, chercheur de l'UdeM, etc.).

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

Toute personne désirant porter plainte pour harcèlement, violence ou autre comportement importun contre un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat et peut déposer, s'il y a lieu, une plainte à la DRH. À cet égard, la Procédure de prévention, d'intervention et de gestion post-événement lors de situations de violence en milieu de travail (80 800-02) peut également s'avérer pertinente en fonction des circonstances.

Fournisseur, sous-traitant ou partenaire

Toute personne désirant porter plainte pour harcèlement, violence ou autre comportement importun contre un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat et peut déposer, s'il y a lieu, une plainte à la DRH, conformément à cette procédure.

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES
PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS
IMPORTUNS**

PROCÉDURE N° 80 800-01

4.3 Procédures de traitement des plaintes (voir résumé à l'annexe 1)

4.3.1 Principes généraux entourant le traitement des plaintes

Toute plainte est traitée avec diligence, équité 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 de consulter et d'obtenir conseil.

En tout temps, la personne plaignante conserve son droit de retirer, d'arrêter ou de suspendre la démarche, et ce, à n'importe quelle étape du processus afin d'avoir recours à d'autres méthodes visant la résolution de la situation.

Le dépôt d'une plainte n'a pas pour effet de suspendre les interventions de gestion auprès des personnes concernées quant aux événements présentés ou non dans cette dernière, à moins que la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne ne lui indique le contraire.

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 aussi être prises à la suite de gestes d'intimidation ou de représailles envers une personne plaignante ou un témoin.

4.3.2 Particularités

Plainte d'inconduite à l'encontre d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien

En vertu notamment du Règlement intérieur de l'établissement de Santé Québec – Centre hospitalier de l'Université de Montréal, la responsabilité du traitement d'une plainte d'inconduite à l'encontre d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, revient au responsable disciplinaire. Ce dernier doit déférer la plainte à la DRH lorsque l'objet de celle-ci concerne une situation potentielle de harcèlement. De plus, lorsque la personne plaignante est une personne salariée du CHUM, incluant ses cadres, le responsable disciplinaire s'adjoint les services de la DRH. Pour toute autre plainte où la personne plaignante n'est pas une personne salariée du CHUM, le responsable disciplinaire peut, s'il le désire, s'adjointre les services de la DRH.

CHUM et Université de Montréal (UdeM)

Lorsqu'une plainte est déposée en vertu des politiques n° 80 800 et n° 80 100 du CHUM et pour laquelle la personne plaignante ou la personne mise en cause détient un statut avec l'UdeM, celle-ci sera traitée en collaboration avec l'UdeM, le tout en respect du Programme de traitement des plaintes en contexte d'enseignement et de recherche qui a été convenu entre les parties.

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS IMPORTUNS	PROCÉDURE N° 80 800-01
--	-------------------------------

4.3.3 Étapes de traitement des plaintes déposées à la DRH du CHUM

Ouverture du dossier de plainte et prise en charge

À la suite de la réception d'une plainte formelle présentée à la DRH, un dossier est ouvert et la plainte est inscrite au registre.

Le directeur des ressources humaines, ou la personne qu'il désigne nomme la personne responsable de procéder à l'analyse de la recevabilité sous l'angle du harcèlement psychologique (incluant le harcèlement discriminatoire et sexuel).

Les dossiers de plainte (incluant le rapport d'enquête, le cas échéant) sont conservés de manière confidentielle, à un seul et même endroit, à la DRH, et ce, pendant au moins cinq (5) ans.

Nomination de la personne chargée de l'enquête

Le directeur des ressources humaines, ou la personne qu'il désigne nomme alors un enquêteur en fonction du rôle hiérarchique ou fonctionnel que cette personne occupe ainsi que celui des personnes plaignantes et mises en cause. Elle peut aussi occasionnellement être désignée en fonction d'autres critères, si des circonstances particulières le justifient. Le directeur des ressources humaines ou la personne qu'il désigne peut notamment choisir de confier l'enquête à une ressource externe du CHUM.

PROCÉDURE

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS IMPORTUNS	PROCÉDURE N° 80 800-01
--	-------------------------------

Tableau – enquêteur habituellement désigné

PERSONNE MISE EN CAUSE		ENQUÊTEUR HABITUELLEMENT DÉSIGNÉ
Employés du CHUM	Employé salarié syndiqué et non syndiqué, résident en médecine, personne bénévole	Agent à la gestion des plaintes
	Cadre intermédiaire	Agent à la gestion des plaintes Chef du service des relations de travail Directrice adjointe de la DRH
	Cadre supérieur	Directeur des ressources humaines Président-directeur général
	Président-directeur général, président-directeur général adjoint, adjoint au président-directeur général	Conseil d'administration d'établissement
	Pharmacien	Directeur médical et des services professionnels ou la personne qu'il désigne (responsable disciplinaire)
Médecin, dentiste		Directeur médical et des services professionnels ou la personne qu'il désigne (responsable disciplinaire)
Stagiaire ou étudiant		Directeur de l'enseignement
Fournisseur, sous-traitant et partenaire		Directeur responsable du contrat
Usager		Directeur médical et des services professionnels

NOTES :

- Le Directeur médical et des services professionnels doit rediriger la plainte à la DRH lorsque celle-ci concerne une situation potentielle de harcèlement psychologique.
- Lorsque l'enquêteur désigné n'œuvre pas à la DRH du CHUM, celui-ci s'adjoint les services de la DRH si la personne plaignante est employée au CHUM. Par ailleurs, cet enquêteur peut s'adjoindre les services de la DRH, s'il le désire, même si la personne plaignante n'est pas employée au CHUM.
- Si la personne plaignante ou la personne mise en cause a un statut à l'UdeM, le CHUM et l'UdeM collaborent au traitement de la plainte comme prévu dans le « Programme de traitement des plaintes en contexte d'enseignement et de recherche ».
- Si la personne plaignante ou la personne mise en cause est employée du CRCHUM, le CRCHUM et le CHUM collaborent pour le traitement de la plainte.

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS IMPORTUNS	PROCÉDURE N° 80 800-01
--	-------------------------------

Accusé réception de la plainte

Un accusé réception écrit est acheminé, dans les meilleurs délais, à la personne plaignante. Cette lettre lui confirme, si cela est possible, le nom de la personne qui sera responsable de procéder à l'analyse de la recevabilité de sa plainte sous l'angle du harcèlement psychologique.

La personne responsable de l'analyse communique ensuite avec la personne plaignante afin de lui présenter le processus et les étapes à venir et de répondre à ses questions, le cas échéant. Les méthodes alternatives de résolution de conflits pourront également lui être expliquées et proposées si pertinentes.

4.3.4 Plaintes traitées par la DRH du CHUM

Analyse de la recevabilité sous l'angle du harcèlement psychologique

La personne responsable procède d'abord à l'analyse de la recevabilité de la plainte sous l'angle du harcèlement psychologique.

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

L'analyse de la recevabilité permet ainsi de déterminer si les circonstances décrites dans la plainte relèvent d'une situation probable de harcèlement psychologique en vertu de la présence des cinq (5) critères de la définition du harcèlement stipulée par la Loi sur les normes du travail (voir la section 2 : Définitions).

De plus, afin qu'elle soit considérée comme recevable, toute plainte de harcèlement psychologique 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 la personne responsable de l'application de la politique, ou la personne qu'elle désigne.

Au cours de son analyse de recevabilité, la personne responsable pourra, lorsque cela est nécessaire, communiquer avec la personne plaignante ou toute autre personne afin d'obtenir plus d'information.

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES
PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS
IMPORTUNS**

PROCÉDURE N° 80 800-01

Plainte non recevable sous l'angle du harcèlement psychologique

Lorsqu'à la suite de l'analyse de recevabilité, il est déterminé que les circonstances décrites ne répondent pas aux critères de la définition légale du harcèlement psychologique stipulée dans la Loi sur les normes du travail (article 81.18), la personne responsable de l'analyse :

- Identifie s'il y a présence d'autres types de manquements potentiels dont notamment, l'incivilité et la violence. Par ailleurs, si l'analyse de recevabilité ne permet pas de conclure à la possibilité de harcèlement discriminatoire, mais que les éléments soumis pouvaient néanmoins constituer de la discrimination, une analyse de la plainte, selon les étapes décrites au point 6.5, sera alors effectuée;
- Informe la personne plaignante de ses conclusions et procède à la fermeture du dossier de 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 démarche n'a pas déjà été utilisée) et la dirige vers d'autres ressources ou instances plus appropriées au besoin;
- Implique le supérieur concerné ainsi que le conseiller en relations de travail, afin de leur transmettre les informations utiles à la recherche de solutions et à la résolution de la situation. Le gestionnaire pourra appliquer des mesures administratives ou disciplinaires, si pertinent;
- Dans le cas d'une plainte à l'égard d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, l'enquêteur désigné informe le responsable disciplinaire de ses conclusions et ce dernier décide de la suite du traitement de la plainte.

Plainte recevable sous l'angle du harcèlement psychologique

Lorsqu'à la suite de l'analyse de recevabilité, il est déterminé que les circonstances décrites répondent aux critères de la définition légale du harcèlement psychologique stipulée dans la Loi sur les normes du travail et dans la politique n° 80 800, la personne responsable de l'analyse en informe le directeur des ressources humaines ou la personne qu'il désigne.

L'enquête

Une enquête administrative est effectuée lorsqu'une plainte est jugée recevable et que les démarches alternatives de résolution de conflits ont été refusées, ont échoué ou ne sont pas applicables.

Les parties (personne plaignante et celle mise en cause) sont informées de la recevabilité de la plainte et de la tenue de l'enquête, verbalement et par écrit.

L'enquêteur informe le gestionnaire de la personne mise en cause de la tenue de l'enquête et peut recommander la mise en place (ou le maintien) de mesures provisoires pour la durée du processus, si cela est nécessaire. Advenant que durant l'enquête, la personne plaignante signifie qu'elle ne souhaite

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS IMPORTUNS	PROCÉDURE N° 80 800-01
--	-------------------------------

plus avoir de contact avec la personne mise en cause, c'est habituellement la personne plaignante qui est déplacée, lorsque cela est possible.

Au cours du processus d'enquête, chacune des parties (partie plaignante et partie mise en cause) est écoutée et prise au sérieux. Elles peuvent consulter la personne de leur choix et sont entendues de manière à pouvoir faire valoir leur point de vue.

L'enquête se déroule généralement de la façon suivante :

A. Recueillir la version des faits des personnes concernées (personne plaignante, personne mise en cause et témoins)

La personne plaignante et la personne mise en cause sont rencontrées individuellement par l'enquêteur, de même que les témoins, s'il y a lieu. Ils peuvent être accompagnés, en tout temps, de leur représentant syndical ou d'un autre accompagnateur qui ne serait pas un témoin éventuel à l'enquête.

Toutes les personnes rencontrées doivent signer le formulaire d'engagement à la confidentialité.

Une version écrite de leur déclaration sera soumise à chacune des parties ainsi qu'aux témoins, le cas échéant, afin qu'ils en valident le contenu.

B. Déterminer si les allégations peuvent être retenues

À la lumière des témoignages obtenus, l'enquêteur détermine d'abord si les allégations, soit les affirmations de faits présentées par la personne plaignante, sont retenues ou pas.

C. Déterminer si la plainte est fondée

L'analyse des allégations retenues est ensuite effectuée en vertu des cinq (5) critères du harcèlement psychologique de la Loi sur les normes du travail. Les conclusions de cette analyse permettront de déterminer si la plainte est fondée ou pas, donc d'établir si la personne plaignante a subi du harcèlement psychologique de la part de la personne mise en cause.

Si la plainte est non fondée, l'enquêteur détermine s'il y a présence d'un autre manquement. S'il y a présence possible de discrimination, le traitement de la plainte se poursuivra tel que décrit au point 6.5.

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS IMPORTUNS	PROCÉDURE N° 80 800-01
--	-------------------------------

D. Rapport d'enquête et recommandations

Que la plainte soit fondée ou non, l'enquêteur produit, au terme de l'enquête effectuée, un rapport qui sera présenté au directeur des ressources humaines ou à la personne qu'il désigne. Ce document présente son analyse ainsi que ses conclusions. L'enquêteur doit également émettre des recommandations à la gestion.

Après avoir obtenu l'approbation du directeur des ressources humaines ou de la personne qu'il désigne, l'enquêteur transmet ses conclusions et recommandations à un représentant de la gestion du service de la personne mise en cause.

L'enquêteur informe la personne plaignante et la personne mise en cause des conclusions de l'enquête, verbalement et par écrit.

E. Application et mise en place de solutions

Si, après enquête, les allégations en matière de harcèlement s'avèrent non fondées, mais que l'enquête fait ressortir des comportements importuns, des mesures administratives ou disciplinaires pourront être mises en place.

Par ailleurs, si l'analyse permet d'établir que la plainte est fondée en harcèlement psychologique, des mesures administratives ou disciplinaires seront déterminées. Ces mesures peuvent aller jusqu'au congédiement, selon la nature des allégations, la gravité de celles-ci, ou les antécédents de la personne.

En tenant compte des recommandations de l'enquêteur, le gestionnaire, en collaboration avec la Direction des ressources humaines, confirme et transmet la nature de la sanction appropriée et procède à l'application de mesures disciplinaires ou administratives, ou de toutes autres mesures.

De plus, le gestionnaire s'assure de rencontrer la personne plaignante qui a été reconnue victime de harcèlement psychologique. Selon les circonstances, il s'assure qu'elle peut obtenir le soutien et l'accompagnement qui répondent à ses besoins. Le gestionnaire peut, au besoin, requérir le soutien de la DRH.

Un représentant de la DRH peut effectuer le suivi de l'application des mesures ou des recommandations auprès du gestionnaire concerné.

4.3.5 Étapes de traitement d'une plainte de discrimination possible

À moins d'un avis contraire, la personne ayant conclu à la non-recevabilité de la plainte sous l'angle du harcèlement, poursuit le traitement de celle-ci lorsqu'en présence potentielle de discrimination.

PROCÉDURE

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS IMPORTUNS	PROCÉDURE N° 80 800-01
--	-------------------------------

Si cela n'est déjà fait, elle effectue une cueillette d'information et pour ce faire, la personne plaignante et la personne mise en cause sont rencontrées individuellement, de même que les témoins, s'il y a lieu. Ils peuvent être accompagnés, en tout temps, de leur représentant syndical ou d'un autre accompagnateur qui ne serait pas un témoin éventuel.

Il sera demandé à toutes les personnes rencontrées de s'engager verbalement à respecter la confidentialité.

La Politique n° 80 100 distingue deux (2) types de plaintes de discrimination, soit :

- Plainte relative aux relations interpersonnelles à caractère discriminatoire;
- Plainte relative aux pratiques de gestion à caractère discriminatoire.

Ainsi, à la lumière des informations récoltées, une analyse est faite afin de déterminer si la personne plaignante a subi de la discrimination (relation interpersonnelle ou pratique de gestion à caractère discriminatoire).

Pour qu'une personne soit reconnue victime de discrimination, elle doit pouvoir démontrer les trois (3) critères de l'article 10 de la Charte québécoise :

1. Qu'elle subit une distinction, une exclusion ou une préférence,
2. Fondée sur l'un des 14 motifs inscrits à l'article 10 de la Charte,
3. Qui a pour effet de détruire ou de compromettre le droit à la pleine égalité dans la reconnaissance et l'exercice d'un droit ou d'une liberté de la personne appartenant à l'une ou l'autre des catégories de droits et libertés inscrits à l'intérieur de la Charte québécoise.

La personne responsable de l'analyse rédige ensuite un rapport dans lequel elle présente ses conclusions ainsi que des recommandations, le cas échéant. Ce rapport est présenté au directeur des ressources humaines ou à la personne qu'il désigne.

Si la présence de discrimination est conclue, le supérieur de la personne responsable de la discrimination imposera les mesures administratives ou disciplinaires appropriées, en collaboration avec la DRH.

La personne responsable de l'analyse informe la personne plaignante et la personne mise en cause de ses conclusions, verbalement et par écrit.

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS IMPORTUNS	PROCÉDURE N° 80 800-01
--	-------------------------------

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 Toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CHUM

Il lui revient de :

- 5.1.1 Adopter une conduite empreinte de civilité, d'ouverture à l'autre et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions afin de contribuer à un climat de travail sain et sécuritaire;
- 5.1.2 Collaborer, lorsque requis, à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- 5.1.3 Respecter la confidentialité lorsqu'elle est impliquée dans le traitement d'une situation de comportements problématiques ou d'une plainte;
- 5.1.4 Signaler, le cas échéant, toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de discrimination, de harcèlement ou de violence dont elle est témoin ou qu'elle subit.

5.2 Responsable disciplinaire (président-directeur général, directeur médical et des services professionnels ou la personne qu'il désigne)

Il lui revient de :

- 5.2.1 Agir, lorsque cela est requis, à titre de responsable disciplinaire à l'égard d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien pour l'application de cette politique;
- 5.2.2 Recevoir, du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les plaintes d'inconduite déposées en vertu de cette politique qui visent un médecin, un dentiste, un pharmacien, sauf celles formulées par un usager;
- 5.2.3 Examiner et s'assurer du traitement des plaintes d'inconduite déposées à l'encontre d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, en s'adjoignant les services de la DRH lorsque l'objet de cette plainte concerne une situation potentielle de harcèlement ou lorsque la personne plaignante est une personne salariée du CHUM, incluant ses cadres.

5.3 Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires de l'établissement

Il leur revient de :

- 5.3.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux, empreints d'ouverture à l'autre et de civilité;
- 5.3.2 Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant la santé et le mieux-être, le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- 5.3.4 Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle, de harcèlement, de violence ou autres comportements importuns qu'on lui signale ou dont il a connaissance;

PROCÉDURE

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES
PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS
IMPORTUNS**

PROCÉDURE N° 80 800-01

- 5.3.5 Consulter ou obtenir du soutien de la part de personnes-ressources identifiées comme telles, ou de la personne responsable de l'application de cette politique;
- 5.3.6 Collaborer avec la personne responsable de l'application de cette politique;
- 5.3.7 Le directeur des opérations logistiques, techniques et des infrastructures a la responsabilité d'informer tous les fournisseurs, sous-traitants et partenaires qui œuvrent temporairement dans l'établissement des comportements attendus de leur part.

5.4 Directeur des ressources humaines (personne responsable de l'application de la politique no 80 800) ou la personne qu'elle désigne

Il lui revient de :

- 5.4.1 Promouvoir la santé, le mieux-être, l'ouverture à l'autre, la civilité et le respect dans l'application de cette procédure;
- 5.4.2 S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de cette procédure;
- 5.4.3 Procéder aux désignations prévues par cette procédure;
- 5.4.4 Recevoir les plaintes en vertu des politiques nos 80 800 et 80 100, sauf celles visant le président-directeur général, le président-directeur général adjoint ou le directeur général adjoint et sauf celles provenant des usagers. S'il reçoit une plainte en provenance de toute personne qui vise un médecin, un dentiste ou un pharmacien, il achemine cette plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- 5.4.5 Tenir un registre des plaintes formelles et des signalements reçus et traités, de leur nature et de leur résolution, et en faire état au président-directeur général trimestriellement;
- 5.4.6 Fournir des conseils et du soutien relativement à toute question concernant la prévention en matière de harcèlement et de violence, d'incivilité en milieu de travail ainsi que tout comportement importun et les mécanismes de traitement des plaintes;
- 5.4.7 Désigner la personne chargée de l'enquête qui verra préalablement, s'il y a lieu, à procéder à l'analyse de la recevabilité de la plainte; à procéder à l'enquête le cas échéant et à faire les recommandations appropriées à la suite de son analyse, que la plainte soit recevable sous l'angle du harcèlement psychologique ou non, incluant de proposer la médiation, si opportun;
- 5.4.8 Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de cette politique.

6. APPLICATION

Cette procédure entre en application le jour de son approbation par la direction concernée.

PROCÉDURE

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS IMPORTUNS	PROCÉDURE N° 80 800-01
--	-------------------------------

7. RÉVISION

Cette procédure devra faire l'objet d'une révision majeure dans un délai maximum de cinq (5) ans suivant la date d'approbation par la direction concernée ou avant lorsque requis.

8. BIBLIOGRAPHIE

Non applicable.

9. PRÉCISIONS

PERSONNE QUI ÉLABORE OU RÉVISE	Rédigée par : Marie-Claude Hurtubise Titre : Agente à la gestion des plaintes Direction : DRH Direction des ressources humaines
NOM DE LA PROCÉDURE ANNULÉE OU REMPLACÉE	Sans objet
PROCHAINE RÉVISION	2030

PROCÉDURE

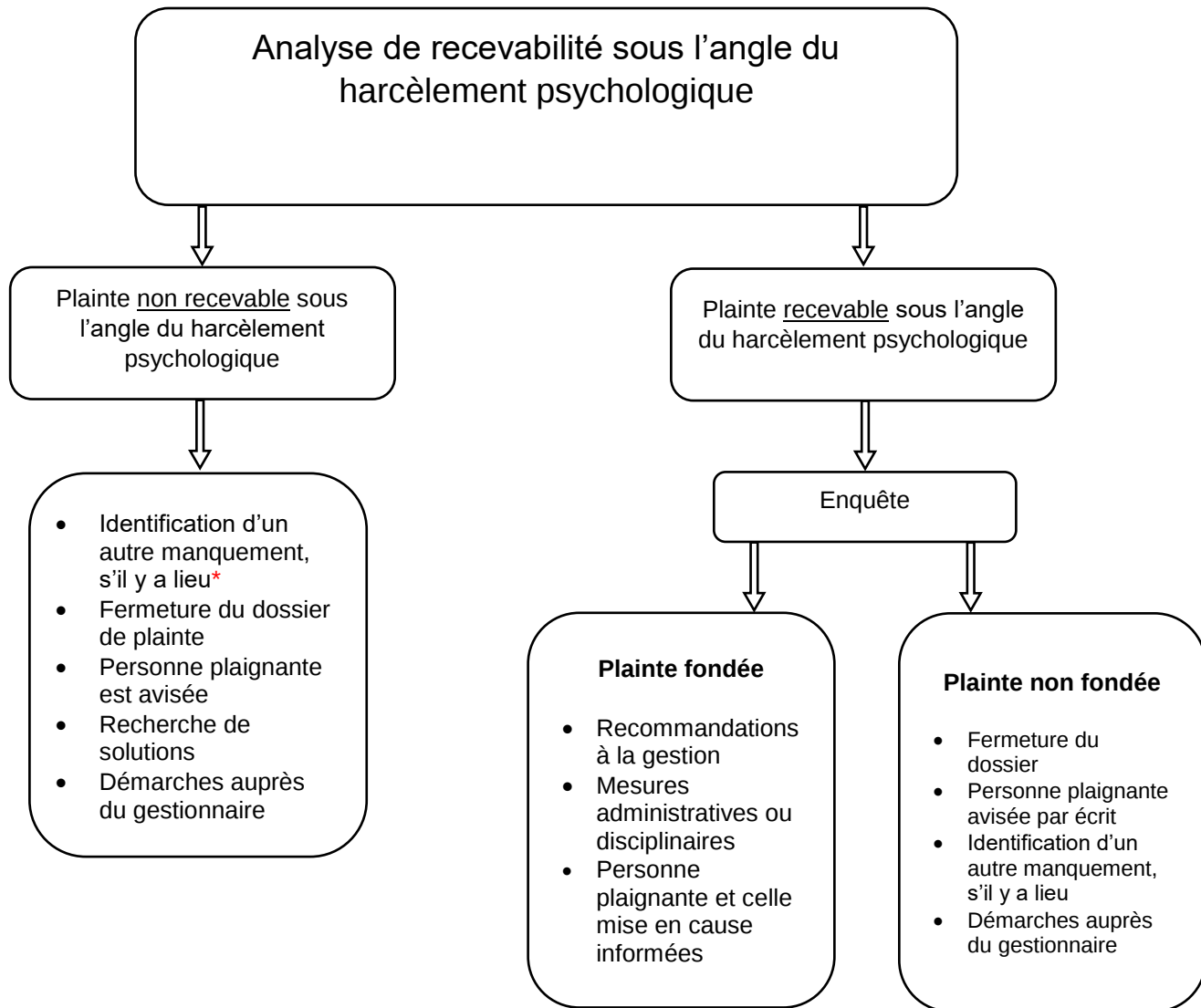
OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES
PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET AUTRES COMPORTEMENTS
IMPORTUNS

PROCÉDURE N° 80 800-01

ANNEXES

Annexe 1 – Traitement d’une plainte

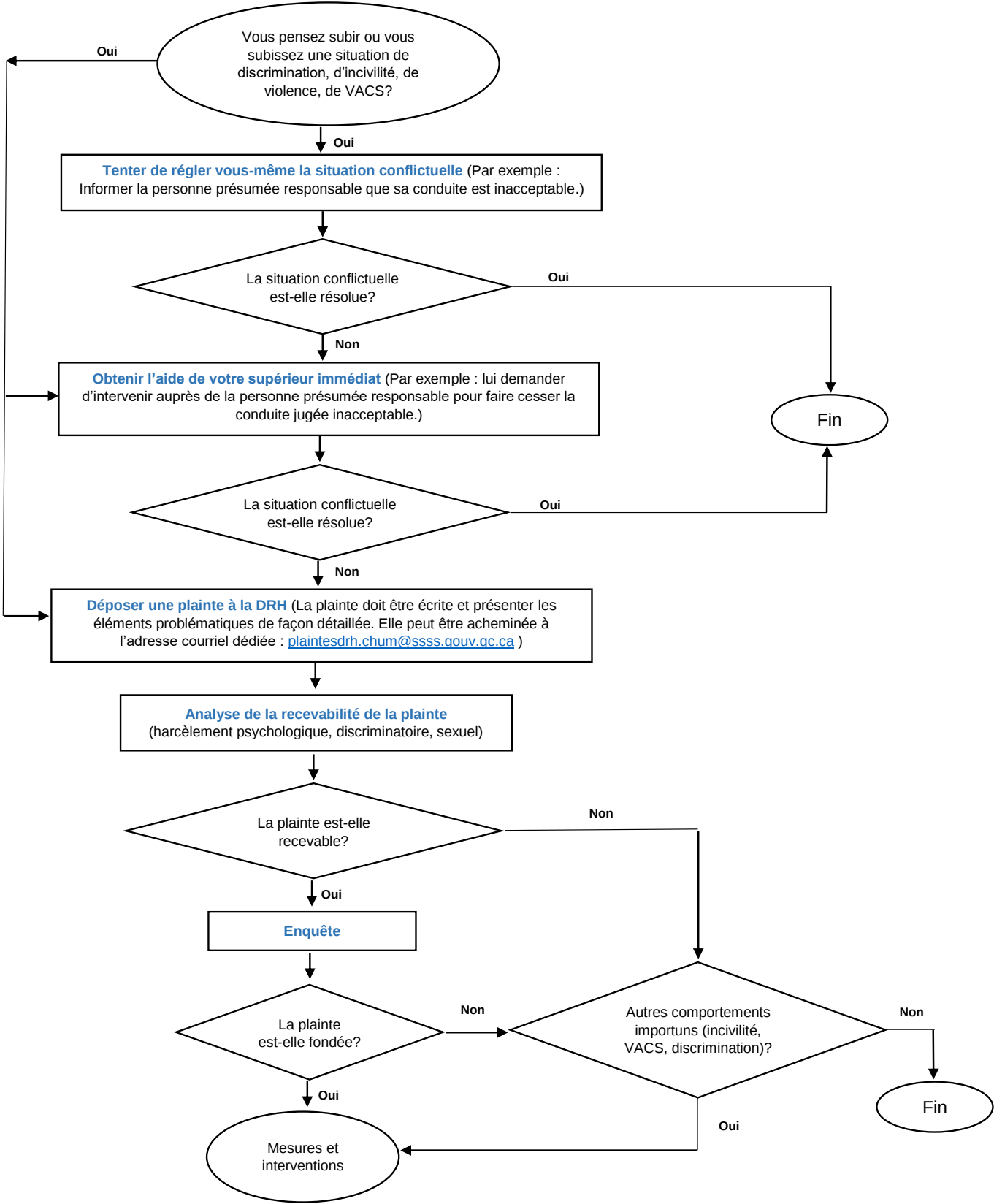
Politique n° 80 800 – Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail



* Si le manquement identifié est la discrimination, une analyse du dossier sera faite selon les critères décrits au point 4.3.5 de la Procédure n° 80 800-01.

Annexe 2 – Gestion des situations conflictuelles, dépôt et traitement des plaintes

De la discrimination	De l'incivilité	Du harcèlement psychologique	De la violence	De la violence à caractère sexuel (VACS)
Distinguer, exclure ou préférer une personne en la traitant différemment en raison de ses caractéristiques personnelles, de sorte à détruire ou compromettre le droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de cette personne. L'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne précise que toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne sans distinction, exclusion ou préférence.	Comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société et aux valeurs du CHUM.	Une conduite vexatoire, hostile ou non désirée, qui survient de façon répétée, qui produit, pour la personne qui la subit une atteinte à sa dignité ou à son intégrité physique ou psychique et qui entraîne pour elle un milieu de travail néfaste.	Incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques, de voies de fait et autres comportements importuns. Ces comportements peuvent provenir d'un usager, de fournisseurs, de partenaires ou de collègues, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation.	Toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirés, qu'elles se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre.



Annexe 3 – Formulaire de dépôt d'une plainte (version imprimable)

Politique n° 80 800 – Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
politique n° 80 100 – Politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI)

1. IDENTIFICATION

1.1 Identification de la personne plaignante

Nom de la personne plaignante	_____	Titre d'emploi	_____
-------------------------------	-------	----------------	-------

Matricule	_____	Service	_____
-----------	-------	---------	-------

Adresse courriel	_____	Numéro de téléphone	_____
------------------	-------	---------------------	-------

1.2 Identification de la personne mise en cause (visée par la plainte)

Nom de la personne mise en cause	_____	Titre d'emploi	_____
----------------------------------	-------	----------------	-------

Service _____

Si plus d'une personne est visée par la plainte, inscrire les informations (nom, titre d'emploi et service) pour chacune des personnes :

2. DÉMARCHES PRÉALABLES AU DÉPÔT DE LA PLAINTÉ

2.1 Avez-vous rencontré la personne mise en cause pour l'informer que son comportement vous cause préjudice?

OUI ☐

NON ☐

Si la personne visée par la plainte est votre gestionnaire, passer au point suivant (2.3).

2.2 Avez-vous avisé votre gestionnaire de la situation?

OUI ☐

NON ☐

Annexe 3 – Formulaire de dépôt d'une plainte (version imprimable)

2.3 Avez-vous effectué d'autres démarches?

OUI ☐

NON ☐

Si oui, lesquelles?

3. PLAINTE

3.1 Mon gestionnaire est avisé du dépôt de cette plainte.

OUI ☐

NON ☐

3.2 Cette plainte a également été déposée à mon gestionnaire.

OUI ☐

NON ☐

3.3 Description des événements

Décrivez dans vos mots les événements que vous voulez dénoncer.

Consignes :

- Tenter de décrire les faits le plus précisément possible. Inscrivez la date (ou, si cela n'est pas possible, le moment approximatif de leur survenance);
- S'il y a des témoins, inscrivez leurs noms;
- Vous pouvez joindre au formulaire tout document qui vous semble pertinent (par exemple : un échange de courriels).

[Voir la page suivante](#)

This image shows a single page of white paper with horizontal blue lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, typical of notebook paper or a document template. There are no margins, text, or other markings on the page.

Ce formulaire peut être envoyé à l'adresse : plaintesdrh.chum@ssss.gouv.qc.ca ou encore être déposée à la réception de la Direction des ressources humaines (Pavillon S – 5^e étage) dans une enveloppe cachetée sur laquelle le mot « Plainte » est inscrit.

4.1 Promotion de la civilité

Toutes les personnes employées du CHUM (incluant les gestionnaires) doivent :

1. Suivre la formation obligatoire suivante disponible sur l'ENA :

[La prévention de la violence au travail passe par la civilité \(30 minutes\)](#)

De plus, les personnes ayant des contacts avec les patients doivent également compléter la formation suivante:

[Interagir sécuritairement avec un patient agressif \(40 minutes\)](#)

2. Prendre connaissance du contenu de la « Trousse de la civilité » et de l'aide-mémoire civilité et incivilité sur l'intranet du CHUM ([2- La civilité au travail](#))
 - Consulter les capsules qui y sont présentées, si pertinent
 - Suivre les formations qui y sont présentées, si pertinent

Les gestionnaires doivent :

Suivre la formation: La civilité en milieu de travail.

Inscription via le Power BI

4.2 Prévention du harcèlement psychologique et de la violence en milieu de travail

Bien que non obligatoires pour tous, ces formations et capsules sont fortement recommandées pour les gestionnaires

3. Formation ENA : Climat de travail (16291)

[Formation : Climat de travail | Tableau de bord](#)

- **Module 1** - Identifier les situations à potentiel d'incivilité, de harcèlement, de violence et de discrimination; (23 minutes)
- **Module 2** - Reconnaître votre rôle dans l'identification d'une situation problématique; (16 minutes)
- **Module 3** - Entreprendre les actions nécessaires pour voir à la situation. (22 minutes)
Tests : 10 minutes par module

4. Capsules d'information et de sensibilisation

<https://www.youtube.com/watch?v=C4z8nRcKnYY> (14 :48 minutes)

Harcèlement psychologique ou sexuel au travail – Notre expert vous informe
CNESST – Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail

<https://www.youtube.com/watch?v=127hxiQknNA> (6:08 minutes)

Comment le harcèlement s'imisce-t-il en entreprise?

Pratiques RH – Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec