

<p>OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE</p>	<p>PROCÉDURE N° 80800-01</p>
<p>DESTINATAIRES : Toute personne œuvrant au Centre hospitalier de l'Université de Montréal</p>	<p>Émise le : 2018-10-01 Révisée le :</p>
<p>ÉMISE PAR : Direction des ressources humaines et des affaires juridiques (DRHAJ)</p>	
<p>APPROUVÉE PAR : Direction des ressources humaines et des affaires juridiques (DRHAJ) et SIGNÉE PAR : La directrice, Natascha Antaya</p>	<p>Date : 2018-10-16</p>

BUT

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

Le CHUM privilégie la mise en œuvre de 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 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 la présente procédure.

1. PERSONNES VISÉES

Cette procédure s'adresse à toutes les personnes œuvrant au Centre hospitalier de l'Université de Montréal, à savoir :

- Les employés salariés syndiqués, non-syndiqués et les bénévoles;
- Les cadres intermédiaires, les cadres supérieurs et le président-directeur général;
- Les médecins, les dentistes, les pharmaciens et les résidents;
- Les chercheurs, le personnel affecté à la recherche et non rémunéré par le CHUM;
- Les étudiants et les stagiaires;
- Les usagers, leur famille et les visiteurs;
- Les fournisseurs, les sous-traitants et les partenaires du CHUM.

2. DÉFINITIONS

Harcèlement : 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

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE

PROCÉDURE N° 80800-01

ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste ».

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. La notion de harcèlement comprend notamment le « harcèlement psychologique », le « harcèlement sexuel » et le « harcèlement discriminatoire ». Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.

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 d'un usager, de fournisseurs, de partenaires ou de collègues, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation.

Civilité : Se définit comme un 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 de l'ensemble des membres d'une communauté par des conduites empreintes de respect, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le savoir-être.

3. POLITIQUE DE RÉFÉRENCE

Cette procédure découle de la politique numéro 80 800, Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail, dont le but est de définir le processus de gestion, de résolution et de traitement des situations conflictuelles en milieu de travail et des plaintes de harcèlement et de violence.

4. RESPONSABILITÉS

4.1 Toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CHUM :

- 4.1.1** Adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions;
- 4.1.2** Collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- 4.1.3** Faire preuve de confidentialité lorsqu'elle est impliquée dans le traitement d'une situation de comportements problématiques ou d'une plainte, et ce, afin de ne pas contribuer aux rumeurs et colportages qui détériorent le climat de travail;
- 4.1.4** Identifier à son supérieur immédiat, le cas échéant, toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont elle est témoin ou qu'elle subit;

4.2 Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires de l'établissement

- 4.2.1** Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 4.2.2** Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- 4.2.3** Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale ou dont il a connaissance;
- 4.2.4** Consulter ou obtenir du soutien de la part de personnes ressources identifiées comme telles, ou de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- 4.2.5** Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique.

4.3 Directeur des ressources humaines et des affaires juridiques (personne responsable de l'application de la présente politique)

- 4.3.1** Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente procédure
- 4.3.2** S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente procédure;
- 4.3.3** Procéder aux désignations prévues par la présente procédure;
- 4.3.4** Recevoir les plaintes, s'il y a lieu, provenant des usagers, mais aussi celles en provenance de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, dentiste, un pharmacien ou un médecin traitant;
- 4.3.5** Tenir un registre des plaintes formelles reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, et en faire état au président-directeur général trimestriellement;

4.4 Directeur des ressources humaines et des affaires juridiques (personne responsable de l'application de la présente politique) ou la personne qu'elle désigne

- 4.4.1** Fournir des conseils et du soutien relativement à toute question concernant la prévention en matière de harcèlement et de violence, la civilité en milieu de travail et les mécanismes de traitement des plaintes pour harcèlement et violence;
- 4.4.2** Désigner un ou des enquêteur(s) qui verra préalablement 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 suite à son analyse incluant et à proposer la médiation si opportun;

Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.

4.5 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

- 4.5.1** Recevoir les plaintes en provenance des usagers, mais aussi en provenance de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE
HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE**

PROCÉDURE N° 80800-01

médecin résident;

4.5.2 Acheminer toutes les plaintes visant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident au médecin examinateur;

4.5.3 Examiner et traiter toute plainte formulée par un usager qui concerne toute personne contribuant à la mission de l'établissement sauf celles qui concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident.

4.6 Médecin examinateur

Examiner toute plainte, formulée par un usager ou toute autre personne, qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine de l'établissement, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

5. PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES SURVENANT ENTRE LES PERSONNES CONTRIBUANT À LA RÉALISATION DE LA MISSION DE L'ÉTABLISSEMENT

(voir le résumé de la démarche à l'ANNEXE 1)

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 :

5.1 Première étape : Résoudre soi-même la situation conflictuelle ou de harcèlement/violence présumée

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

5.2 Deuxième étape : Obtenir du soutien de son supérieur immédiat.

Si malgré l'application de la première étape, la situation persiste ou si l'application de cette première étape n'est pas possible, la personne qui se croit victime de harcèlement ou de violence doit à cette étape demander à son supérieur d'intervenir immédiatement auprès de la personne présumée responsable de la situation. Si les comportements se reproduisent, l'étape suivante pourrait être enclenchée.

5.3 Troisième étape : Dépôt de la plainte

Si malgré l'application des deux premières étapes, la situation persiste ou si l'application de ces étapes n'est pas possible, la personne qui se croit victime de harcèlement ou de violence peut formuler sa plainte écrite et l'acheminer, dans les plus brefs délais, au directeur des ressources humaines et affaires juridiques (un formulaire de plainte est à l'annexe 2 et est disponible à la Direction des ressources humaines et affaires juridiques). La personne plaignante peut se faire aider par la personne de son choix dans la rédaction de sa plainte. Elle peut également demander toute l'information disponible concernant le mécanisme de traitement des plaintes auprès du directeur des ressources humaines et affaires juridiques ou à son représentant.

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE
HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE**

PROCÉDURE N° 80800-01

6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE

(VOIR RÉSUMÉ DE LA DEMANDE À L'ANNEXE 1)

6.1 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. Elle peut consulter la personne de son choix et 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 le témoin.

En tout temps, la personne plaignante conserve son droit d'arrêter ou 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 la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne ne lui indique le contraire.

Dans le cas où une plainte est jugée recevable, le supérieur immédiat, ou le supérieur hiérarchique de la personne mise en cause est informé.

6.2 Dépôt d'une plainte au directeur des ressources humaines et affaires juridiques :

La personne qui veut déposer une plainte peut consulter le directeur des ressources humaines et affaires juridiques ou son représentant pour discuter de la situation et, s'il y a lieu, rédiger sa plainte et la lui remettre.

La plainte doit être écrite sur le formulaire prévu à cet effet (annexe 2). Elle peut être transmise par courrier interne ou par courriel au directeur des ressources humaines et affaires juridiques (voir dispositions particulières à l'article 7 de la présente). 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 de l'application de la politique ou son représentant avise les parties en cause, en motivant sa décision, si ce délai doit être prolongé.

OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE

PROCÉDURE N° 80800-01

Le directeur des ressources humaines et affaires juridiques désigne, à la suite de la réception d'une plainte, un enquêteur pour étudier celle-ci, incluant l'analyse de la recevabilité. L'enquêteur est désigné en fonction du rôle hiérarchique ou fonctionnel qu'il occupe. Il peut aussi occasionnellement être désigné en fonction d'autres critères, si des circonstances particulières le justifient.

L'enquêteur normalement désigné est :

• Un professionnel en relations de travail de la Direction des ressources humaines et affaires juridiques	→ Si le présumé responsable est une personne salariée syndiquée, non-syndiquée ou un bénévole.
• Le responsable des relations de travail de la Direction des ressources humaines et affaires juridiques	→ Si la plainte vise un cadre intermédiaire.
• Le président-directeur général	→ Si la plainte vise un cadre supérieur.
• Le conseil d'administration	→ Si la plainte vise le président-directeur général.
• Le médecin examinateur	→ Si la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident.
• Le directeur des services professionnels	→ Si la plainte vise un usager ou la famille d'un usager ou un visiteur.
• Le directeur de la recherche	→ Si la plainte vise un chercheur ou le personnel affecté à la recherche et non rémunéré par le CHUM.
• Le directeur de l'enseignement	→ Si la plainte vise un étudiant ou un stagiaire.
• Le directeur de la direction responsable du contrat	→ Si la plainte vise un fournisseur ou un sous-traitant ou un partenaire

6.3 Analyse préliminaire de la plainte

L'analyse préliminaire est faite par l'enquêteur désigné et consiste à examiner si la situation faisant l'objet de la plainte relève d'une situation probable de violence selon la définition incluse dans la politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (# 80 800), ou d'une situation probable de harcèlement psychologique en vertu de la présence des cinq critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la Loi sur les normes du travail du Québec (voir la section 2 : Définitions).

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 la personne responsable de l'application de la politique, 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.

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE
HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE**

PROCÉDURE N° 80800-01

6.3.1 Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition légale du harcèlement psychologique ou la définition de la violence incluse à la politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (# 80 800)

L'enquêteur :

- 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 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 solution et à la résolution de la situation.

6.3.2 Si la plainte rencontre les critères de la définition légale du harcèlement psychologique ou de la définition de la violence incluse à la politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (# 80 800)

La personne ayant fait l'analyse 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.

7. ENQUÊTE

Lors de l'enquête administrative, le mandat de l'enquêteur est alors le suivant :

- 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 violence ou de harcèlement psychologique envers la personne plaignante;
- Informer le supérieur immédiat de la personne mise en cause;
- Déterminer s'il y a eu manquement à la politique;
- Émettre des recommandations pour la gestion de la situation;
- Rédiger et présenter le rapport d'enquête au directeur des ressources humaines et affaires juridiques.

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 qui ne serait pas un témoin éventuel à l'enquête. Toutes les personnes rencontrées doivent signer le formulaire d'engagement à la confidentialité (annexe 3).

L'enquêteur transmet son rapport, ses conclusions et ses recommandations au directeur des ressources humaines et affaires juridiques. Sur approbation par ce dernier, l'enquêteur transmet verbalement et par écrit aux deux parties les conclusions de l'enquête.

L'enquêteur transmet au supérieur immédiat de la personne mise en cause les conclusions et les recommandations, approuvées par le directeur des ressources humaines et affaires juridiques. Le supérieur immédiat, en collaboration avec la Direction des ressources humaines et affaires juridiques s'il y a lieu, est responsable de confirmer et de transmettre le degré de sanction nécessaire et de procéder à l'application des mesures disciplinaires appropriées ou toutes autres mesures, incluant s'il y a lieu un plan d'action.

La personne plaignante et la personne mise en cause sont informées verbalement et par écrit des conclusions de l'enquête par l'enquêteur.

7.1 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 et affaires juridiques, afin de faire cesser les conduites de harcèlement et de violence, que la plainte rencontre ou non les critères de la définition légale du harcèlement.

Le supérieur immédiat doit prendre en considération les recommandations de l'enquêteur et mettre en place les mesures convenues à cet effet. Au besoin, le directeur des ressources humaines et affaires juridiques peut effectuer le suivi de l'application des mesures ou des recommandations auprès du ou des supérieurs immédiats concernés.

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

Tout dossier de plainte, ainsi que les rapports d'enquête, sont conservés de manière confidentielle, à un seul et même endroit, à la Direction des ressources humaines et affaires juridiques, et ce, pendant cinq ans.

8. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES OU PRÉCISIONS POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES

8.1 Plainte visant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine

Toute personne qui désire déposer une plainte officielle pour harcèlement ou violence contre un membre du CMDP, pourra choisir de déposer sa plainte auprès du directeur des ressources humaines et affaires juridiques ou encore auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. S'il choisit de déposer sa plainte auprès du directeur des ressources humaines et affaires juridiques, celui-ci la transmettra immédiatement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui, à son tour, verra à l'acheminer au médecin examinateur pour son étude.

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE
HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE**

PROCÉDURE N° 80800-01

À l'inverse, un médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine qui désire porter plainte pour harcèlement ou violence contre une autre personne doit déposer sa plainte auprès du directeur des ressources humaines et affaires juridiques, conformément à la présente procédure.

8.2 Plainte visant un usager, visiteur, membre de la famille d'un usager

Toute personne désirant porter 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 et peut déposer, s'il y a lieu, une plainte au directeur des ressources humaines et affaires juridiques, conformément à la présente procédure.

Un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence doit déposer sa plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

8.3 Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires

Le directeur des approvisionnements et de la logistique ou le directeur des services techniques, selon le cas, a la responsabilité d'informer tous les fournisseurs, sous-traitant et partenaires qui œuvrent temporairement dans l'établissement du comportement attendu dans l'établissement.

Toute personne désirant porter plainte pour harcèlement ou violence 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 au directeur des ressources humaines et affaires juridiques, conformément à la présente procédure.

Le fournisseur, sous-traitant ou partenaire qui se croit victime de harcèlement ou de violence peut déposer sa plainte, auprès du directeur des ressources humaines et affaires juridiques, conformément à la présente procédure.

8.4 Chercheurs et étudiants

Une personne qui désire porter plainte pour harcèlement ou violence contre un chercheur ou un étudiant doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat et peut déposer, s'il y a lieu, une plainte auprès du directeur des ressources humaines et affaires juridiques, conformément à la présente procédure.

Un chercheur ou un étudiant qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence peut déposer sa plainte auprès du directeur des ressources humaines et affaires juridiques, conformément à la présente procédure.

9. RÉVISION

La présente procédure devra faire l'objet d'une mise à jour lorsque requis ou dans un délai maximum de cinq (5) ans.

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE
HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE**

PROCÉDURE N° 80800-01

APPLICATION

La présente procédure entre en vigueur le jour de son approbation par le directeur concerné.

Centre hospitalier de l'Université de Montréal
(Direction des ressources humaines et affaires juridiques)
\ (c)

**OBJET : PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE
HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE**

PROCÉDURE N° 80800-01

ANNEXES



ANNEXE 1

Résumé de la démarche



RESUMÉ DE LA DÉMARCHE

Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (# 80 800)

Procédure relative au dépôt et au traitement des plaintes de harcèlement et de violence (80 800-01)

PREMIÈRE ÉTAPE :

- Le plaignant ou la plaignante rencontre la personne présumée responsable de l'acte afin de l'informer que le comportement adopté lui cause préjudice et ainsi, lui demande de le cesser.

DEUXIÈME ÉTAPE :

- Le plaignant ou la plaignante demande l'intervention du supérieur immédiat auprès de la personne présumée responsable de l'acte (à moins que le supérieur soit visé par la plainte).
- Lorsque la plainte vise les personnes suivantes, le plaignant doit obligatoirement aviser son supérieur immédiat : usager, visiteur, membre de la famille d'un usager, fournisseur, sous-traitant ou partenaire, chercheur ou étudiant.

TROISIÈME ÉTAPE :

LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE (si les actes/comportements se poursuivent) :

- Le plaignant ou la plaignante rédige une plainte écrite et la fait parvenir au Directeur des ressources humaines et affaires juridiques ou auprès du commissaire local aux plaintes, selon le cas.
- La plainte écrite est déposée selon le tableau suivant :

LA PERSONNE VISÉE PAR LA PLAINTE	À QUI LA PLAINTE EST DEPOSÉE
Personne salariée syndiquée ou non syndiquée, bénévole, cadre, Président-Directeur général, usager, famille d'usager, visiteur, chercheur, personnel affecté à la recherche, étudiant stagiaire, fournisseurs, sous-traitant, partenaire	Directeur des ressources humaines et affaires juridiques
Médecin, dentiste, pharmacien, résident	Directeur des ressources humaines et affaires juridiques ou commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE :

- Le Directeur des ressources humaines et affaires juridiques désigne un enquêteur.

- L'enquêteur désigné est déterminé de la façon suivante :

SI LE PRÉSUMÉ RESPONSABLE DE L'ACTE EST :	L'ENQUÊTEUR DÉSIGNÉ EST :
Personne salariée syndiquée ou non syndiquée ou bénévole	Professionnel en relations de travail
Cadre intermédiaire ou personne extérieure à l'établissement (autre qu'usager et famille d'usager)	Responsable des relations de travail
Cadre supérieur	Président-directeur général
Président-Directeur général	Conseil d'administration
Médecin, dentiste, pharmacien, résident	Médecin examinateur (art. 42, LRQ c S4-2)
Usager, famille de l'usager ou visiteur	Directeur des services professionnels
Chercheur et personnel affecté à la recherche, non rémunéré par le CHUM	Directeur de la recherche
Étudiant ou stagiaire	Directeur de l'enseignement
Fournisseur, sous-traitant ou partenaire	Directeur de la direction responsable du contrat

ANALYSE DE LA PLAINTÉ

PLAINTÉ NON FONDÉE :

- Fermeture du dossier de plainté
- La personne plaignante en est avisée par écrit

PLAINTÉ FONDÉE :

- Recommandations faites à la ou aux personnes en autorité par rapport au responsable de l'acte.
- Mesures administratives ou disciplinaires déterminées et appliquées par la ou les personnes en autorité.
- La personne plaignante et la(es) personne(s) visée(s) sont informées par écrit.



ANNEXE 2

Formulaire de plainte



FORMULAIRE DE PLAINTE

Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (# 80 800)

Procédure relative au dépôt et au traitement des plaintes de harcèlement et de violence (80 800-01)

IDENTIFICATION

Nom et prénom du plaignant ou de la plaignante : _____

Matricule : _____ Service : _____

Adresse : _____

Tél. : résidence : _____ cellulaire : _____ travail : _____

Nom de la ou des personne(s) visée(s) par la plainte : _____

Est-ce que mon supérieur a été informé de la plainte ? : _____

OBJET DE LA PLAINTE ET EXPOSÉ DES FAITS :

RÉSULTATS ATTENDUS DE LA PLAINTE, s'il y a lieu :

**SIGNATURE DE LA PERSONNE
PLAIGNANTE**

DATE :

FAIRE PARVENIR, sous enveloppe cachetée et identifiée « Confidential » ou par courriel, CE FORMULAIRE DUMENT REMPLI AU DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES ET AFFAIRES JURIDIQUES, CHUM – Conserver une copie de ce formulaire de plainte. – CHUM-Pavillon S Formulaire officiel de plainte disponible à la DRHAJ.

ANNEXE 3

Engagement à la confidentialité

ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Politique en matière de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
(# 80 800)

Procédure relative au dépôt et au traitement des plaintes de harcèlement et de violence (80 800-01)

Je, _____ reconnais que la déclaration est faite de manière volontaire. Je comprends le rôle et le mandat de l'enquêteur désigné par le directeur des ressources humaines et affaires juridiques du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM). Je comprends qu'il se peut que l'enquêteur doive, dans la mesure où cela est nécessaire pour l'enquête, divulguer certaines informations que j'ai données (notamment à l'une ou l'autre des parties impliquées et, le cas échéant, à d'autres témoins identifiés par l'enquête) et que l'enquête soit menée avec discrétion.

Je m'engage à garder confidentiels le témoignage que je viens de rendre ainsi que toutes les informations relatives à la présente affaire, à moins d'être tenu(e) de les divulguer de par la loi.

Déclaration faite, lue et signée, à Montréal le _____ .

(Signature)