 <p>INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC</p>	POLITIQUE
	Code : DRH-507
	Direction responsable : Direction des ressources humaines Approuvée par : Johanne Lesieur, directrice des ress. hum.
	Approuvée au comité de direction le : 23 octobre 2013
	Adoptée par le conseil d'administration le : 5 novembre 2013 Résolution no : CA-05-11-[09]-13
Entrée en vigueur le : Cette politique remplace et annule la politique no : CA-06 et le règlement 33.1	
TITRE : Politique concernant la prévention et la gestion des situations conflictuelles visant à contrer le harcèlement ou la violence en milieu de travail	

1. FONDEMENTS

Le cadre législatif entourant les différentes formes de harcèlement et de violence en milieu de travail impose à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec des obligations circonscrites dans :

- la Charte des droits et libertés de la personne;
- la Loi sur les normes du travail;
- la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- la Loi sur la santé et la sécurité du travail;
- la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles;
- le Code civil du Québec;
- le Code criminel;
- les conventions collectives en vigueur

Par ailleurs, certaines obligations découlent du cadre administratif :

- Le code d'éthique
- Les codes de déontologie des différents ordres professionnels.

CONSULTATIONS	
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers	<input checked="" type="checkbox"/> Cadres
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers auxiliaires	<input checked="" type="checkbox"/> Comité des ressources humaines
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil multidisciplinaire	<input checked="" type="checkbox"/> AGESSS
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens	<input checked="" type="checkbox"/> Syndicats SIIQ, SCFP et APTS
<input checked="" type="checkbox"/> Directeurs	<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers
	<input checked="" type="checkbox"/> Association des bénévoles

2. PRINCIPES

La présente politique démontre l'engagement de la direction de l'Institut à assurer un milieu de travail sain, sécuritaire et propice à la santé et au mieux-être des intervenants, par la mise en place de conditions favorisant la gestion préventive des situations conflictuelles.

Pour réaliser ses engagements, la direction de l'Institut s'appuie sur les valeurs de l'organisation, notamment :

- le **respect** des personnes dans la gestion des situations potentiellement conflictuelles;
- la **reconnaissance** de la personne et de ses droits;
- la **responsabilisation** des personnes dans la dénonciation des situations vécues et dans l'adoption de comportement favorisant des relations harmonieuses;
- la **collaboration** et le **partenariat** de tous dans la mise en place et le maintien d'un sain climat de travail.

3. OBJECTIFS

La présente politique vise l'atteinte des objectifs suivants :

- assurer à tous le droit d'être traité en toute équité, avec civisme, respect, sans abus ni discrimination;
- informer et sensibiliser les personnes œuvrant au sein de l'organisation ou traitant avec l'Institut de leurs responsabilités en matière de violence ou de harcèlement au travail;
- outiller les personnes pour leur permettre d'agir efficacement dans les situations conflictuelles et ainsi prévenir de telles situations;
- soutenir les personnes qui croient être victimes de harcèlement ou de violence par la mise en place d'un processus de gestion de conflits et de traitement des plaintes simple et efficace;
- prévenir toute forme de violence ou de harcèlement au travail en responsabilisant toutes les personnes œuvrant au sein de l'organisation et en les sensibilisant également à ces réalités;
- assurer la confidentialité dans l'application de la présente politique.

4. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à toutes les personnes qui œuvrent au sein de l'Institut, le personnel syndiqué et non syndiqué, les cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres, les médecins, les dentistes, les pharmaciens, les résidents, le personnel de la recherche, les bénévoles, les étudiants, les stagiaires, les fournisseurs et les sous-traitants.

Elle s'adresse aussi aux visiteurs, aux usagers et aux membres de leur famille.

5. DÉFINITIONS

Situation conflictuelle

On entend par situation conflictuelle, toute situation qui se définit comme une opposition entre des personnes ou des groupes. Dans le contexte de la présente politique, il signifie toute forme de discord, d'antagonisme ou de tiraillement impliquant deux (2) personnes ou plus, dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou sur les intervenants sont palpables.

Harcèlement

Se définit comme étant une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'une personne et qui rendent le milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle a les mêmes conséquences et si elle produit un effet nocif continu sur une personne.

Cette définition inclut le harcèlement sexuel au travail et le harcèlement fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés à l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*, dont notamment la race, la couleur, le sexe, 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, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Violence physique

Tout usage ou menace d'usage de force physique qui vise à entraver de force le droit d'une personne de disposer de son corps, de terminer librement ses mouvements et de conserver sa dignité et son intégrité, tant physique que psychologique. Cela peut être une façon d'agir sur quelqu'un ou de le faire agir contre sa volonté en employant la force, la brutalité, l'oppression ou l'intimidation.

Violence verbale

La violence verbale est utilisée pour intimider, pour humilier ou pour contrôler une autre personne. Insulter en utilisant un langage grossier et injuriant, crier et élever la voix, blâmer et reprocher les faits et gestes, critiquer et user de railleries ou de propos humiliants, menacer de façon directe ou indirecte constituent des exemples de violence verbale.

Personne-ressource

Personne interne ou externe désignée par la Direction des ressources humaines et formée en intervention ou formation jugée pertinente. Celle-ci est disponible, au besoin, pour rencontrer la personne plaignante, répondre à ses interrogations et l'informer adéquatement sur les recours possibles. La personne-ressource peut accompagner la personne plaignante tout au long du processus. Celle-ci est consultée sur une base confidentielle.

Processus d'enquête

Démarche visant à obtenir des renseignements supplémentaires sur les faits reprochés auprès des personnes visées par la plainte (victime, personne à qui les faits sont reprochés, témoins) ou toute autre personne dont le témoignage est jugé opportun dans le cadre du traitement de la plainte.

Critères de recevabilité d'une plainte

Pour qu'une plainte soit jugée recevable à sa face même et étudiée par le comité de traitement des plaintes, les quatre critères suivants doivent être présents et constatés par le président du comité qui rendra une décision préliminaire à cet effet, soit :

- une conduite vexatoire ayant un caractère de répétition ou de gravité;
Cette conduite peut être humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit, qui la blesse dans son amour-propre, qui lui cause du tourment. Elle se répète dans le temps et a un effet de continuité. Néanmoins, une seule conduite grave peut constituer une atteinte à la dignité et au respect de la personne, si elle entraîne un effet nocif continu pour la personne qui en est victime.
- qui est hostile ou non désiré;
Les paroles, les gestes ou les actes sont réalisés de façon hostile ou agressive. Ils ne sont pas désirés par la personne, qu'elle l'ait mentionné ou non.
- qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique;
La conduite a un impact négatif sur la personne, autant sur le plan professionnel que personnel. Sa santé physique ou psychologique peut en être affectée.
- et qui entraîne un milieu de travail néfaste.
Il s'agit d'un milieu de travail qui est dommageable, qui crée un tort, qui nuit à la personne victime de harcèlement.

Décision du comité

Plainte qui, à la suite de l'enquête effectuée par le comité de traitement des plaintes, est jugée fondée ou non fondée. Le processus d'enquête permet de démontrer, ou non, que les faits reprochés constituent, ou non, du harcèlement ou de la violence. Une plainte peut être jugée recevable, donc nécessiter une enquête, mais ultimement démontrer que les faits reprochés ne constituent pas du harcèlement ou de la violence, donc être non fondée.

Mesure ou sanction disciplinaire

Action prise par l'employeur d'imposer une peine à une personne qui enfreint un règlement, qui s'est dérobée à une obligation ou qui a désobéi à un ordre. Les mesures ou sanctions disciplinaires sont diverses et varient selon la gravité de la faute reprochée et selon l'historique de comportement de la personne.

Processus de médiation

Action d'intervenir entre des parties opposées dans un conflit pour les rapprocher, les amener à dialoguer et les soutenir dans la recherche de solutions satisfaisantes pour les deux parties. Le processus de médiation peut être effectué par une personne interne ou externe.

Désistement

Action par laquelle une personne plaignante renonce à la poursuite du traitement de sa demande d'intervention ou de sa plainte.

6. MODALITÉS D'APPLICATION

La personne qui croit subir du harcèlement ou de la violence peut entreprendre des démarches, formuler une plainte ou prendre un recours sans qu'il ne lui soit porté aucun préjudice ou qu'elle ne fasse l'objet de représailles. Elle peut ainsi entreprendre une démarche de résolution de conflit ou déposer une plainte directement au comité de traitement des plaintes (voir annexe B pour le processus complet).

Toute plainte formulée de mauvaise foi dans l'intention de nuire ainsi que toute mesure de représailles à l'égard d'une personne plaignante ou d'une personne ayant collaboré au processus d'enquête pourront faire l'objet de mesures disciplinaires.

Le comité de traitement des plaintes de harcèlement ou de violence en milieu de travail peut être mandaté par la directrice des ressources humaines pour intervenir dans toute situation où du harcèlement ou de la violence au travail est soupçonnée, même si aucune plainte formelle n'a été formulée.

La direction de l'Institut est soucieuse de traiter confidentiellement tous les renseignements relatifs à une plainte et de protéger l'identité des personnes impliquées, sauf si requis pour le traitement de la plainte.

Une procédure concernant la prévention et la gestion des situations conflictuelles en milieu de travail, (annexe A), définit la marche à suivre pour résoudre certaines situations conflictuelles, de harcèlement ou de violence afin de permettre l'atteinte des objectifs de la présente politique.

7. RESPONSABILITÉS

Le conseil d'administration

- Adopte la politique de l'établissement en matière de prévention et de gestion des situations conflictuelles en milieu de travail;
- reçoit le bilan annuel de l'application de la politique et, s'il y a lieu, les recommandations pertinentes;
- formule toute recommandation jugée à propos au comité des ressources humaines du conseil d'administration;

- reçoit et traite toute plainte de situations conflictuelles dont fait l'objet le directeur général.

Le directeur général

- S'assure de l'application de la présente politique et de la procédure en découlant;
- soumet au conseil d'administration la politique de l'établissement en matière de prévention et de gestion des situations conflictuelles en milieu de travail ainsi que la procédure en découlant;
- soumet au conseil d'administration le bilan annuel des situations conflictuelles et des plaintes traitées au sein de l'établissement ainsi que les recommandations formulées par le comité de direction afin de poursuivre le maintien et l'amélioration d'un climat de travail sain et harmonieux;
- s'assure du suivi des recommandations émises par le conseil d'administration, le comité des ressources humaines du conseil d'administration ou le comité de direction;
- nomme le responsable et les membres du comité de traitement des plaintes de situations conflictuelles en milieu de travail;
- reçoit et traite toute plainte de situations conflictuelles en milieu de travail dont fait l'objet le directeur des ressources humaines.

Le comité de direction

- Approuve la procédure découlant de la politique de l'établissement en matière de prévention et de gestion des situations conflictuelles en milieu de travail;
- reçoit et analyse les bilans trimestriels des situations conflictuelles et des plaintes traitées au sein de l'établissement;
- formule les recommandations pertinentes pour apporter les améliorations jugées nécessaires.

La commissaire locale aux plaintes

- Reçoit et traite toute plainte provenant d'un usager ou d'un membre de sa famille.

Le médecin examinateur

- Reçoit et traite toute plainte ou situation conflictuelle impliquant un médecin, un dentiste ou un pharmacien et s'il y a lieu, envoie le dossier au comité exécutif du CMDP pour des fins disciplinaires.

Le directeur des services professionnels

- S'assure que tous les chefs de département sous sa responsabilité prennent toutes les mesures nécessaires pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique de leur personnel.

Le directeur de l'enseignement

- Reçoit et traite toute plainte ou situation conflictuelle en milieu de travail dont fait l'objet un étudiant ou un stagiaire clinique.

La directrice associée à la recherche

- Reçoit et traite toute plainte ou situation conflictuelle en milieu de travail dont fait l'objet un membre du personnel ou un stagiaire de la recherche.

La directrice des ressources humaines

- Est responsable de l'application de la présente politique et des procédures en découlant;
- désigne la personne-ressource;
- reçoit et traite toute plainte de situations conflictuelles en milieu de travail dont fait l'objet un stagiaire non clinique;
- reçoit les conclusions et les décisions du comité de traitement des plaintes de harcèlement ou de violence en milieu de travail;
- soumet au comité de direction les bilans trimestriels des situations conflictuelles et des plaintes traitées au sein de l'établissement;
- assure la diffusion de la politique et entreprend des activités de sensibilisation, d'information, de formation et de prévention continue auprès des personnes assujetties;
- s'assure que les personnes appelées à intervenir dans l'application de la politique reçoivent la formation nécessaire pour remplir leur rôle en toute impartialité;
- peut mandater le comité de traitement des plaintes de harcèlement ou de violence en milieu de travail pour toute situation régie par la présente politique et n'ayant pas fait l'objet d'une plainte.

La personne-ressource

- Rencontre la personne plaignante et lui permet d'exposer sa situation;
- informe la personne plaignante de la présente politique et des différents niveaux d'intervention;
- accompagne la personne plaignante dans son processus de gestion de conflit, si besoin;
- accompagne la personne plaignante dans la rédaction de sa plainte écrite, s'il y a lieu;
- peut soutenir la personne plaignante tout au long du processus du traitement de sa plainte.

Le service conseil de la Direction des ressources humaines

Le service conseil est assuré par les conseillers de la Direction des ressources humaines, en fonction de leurs clientèles respectives. À cet égard, le conseiller :

- accompagne les gestionnaires et les personnes concernées dans la gestion et la résolution de conflits;
- reçoit, sauf pour les cadres, les demandes d'intervention concernant les situations conflictuelles qui n'ont pu être résolues par le premier et le deuxième niveau d'intervention. Procède à l'analyse des plaintes et fait enquête. Peut proposer une démarche de médiation ou toute autre démarche susceptible de corriger la situation;

- réfère, au besoin, les situations non résolues au responsable du comité de traitement des plaintes de situations conflictuelles en milieu de travail;
- le cas échéant, applique les mesures disciplinaires ou toute autre mesure appropriée découlant de l'application de la présente politique.

Le responsable du comité de traitement des plaintes de situations conflictuelles en milieu de travail

- Reçoit les plaintes de situations conflictuelles transmises;
- Transmet la plainte au président du comité de traitements des plaintes afin d'étudier la recevabilité de celle-ci et assure le suivi auprès de la personne plaignante sur la décision prise;
- convoque les membres du comité pour qu'ils procèdent au traitement de la plainte;
- transmet à la directrice des ressources humaines les conclusions et les décisions du comité;
- assure le suivi des conclusions et décisions du comité auprès des personnes concernées et, s'il y a lieu, du service conseil de la Direction des ressources humaines;
- prépare les bilans trimestriels des situations conflictuelles et des plaintes traitées au sein de l'établissement et les soumet à la directrice des ressources humaines.

Le comité de traitement des plaintes de harcèlement ou de violence en milieu de travail

- étudie la recevabilité de la plainte, par le biais du président du comité, qui consulte au besoin le comité, et en informe le responsable du comité;
- analyse les plaintes, rencontre les parties en litige ainsi que les témoins, si nécessaire, détermine si les plaintes sont fondées ou non, et formule les conclusions et décisions à transmettre à la directrice des ressources humaines;
- assure la confidentialité de la démarche.

Les gestionnaires

Pour toute situation régie par la présente politique, les gestionnaires constituent le premier niveau d'intervention. À cet égard, chaque gestionnaire :

- met en place les moyens nécessaires afin que le climat de travail soit harmonieux et s'assure que les situations conflictuelles soient traitées rapidement afin d'éviter qu'elles dégénèrent;
- veille à l'application de la politique et de la procédure en découlant et est responsable de leurs diffusions auprès de leur personnel;
- assure leur soutien à toutes les personnes sous leur supervision, pour les aider à résoudre les problématiques vécues dans le cadre de l'application de la politique;
- collabore à toute activité relative à la présente politique.

Les employés, médecins, dentistes, pharmaciens, résidents en médecine, chercheurs, professionnels de recherche, bénévoles, fournisseurs, sous-traitants, usagers, visiteurs, étudiants et stagiaires

- Prennent connaissance de la politique;
- adoptent des comportements favorisant des relations harmonieuses;

- dénoncent toute situation régie par la présente politique ou procédure en découlant, dont ils sont témoins ou qu'ils subissent;

Le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, les conseils professionnels, les associations de cadres et les syndicats


- participent à la révision de la politique et en font la promotion auprès de leurs membres;
- collaborent à la mise en application des objectifs de la politique, notamment dans la mise en place de mesures préventives.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique entre en vigueur lorsqu'elle est adoptée par le conseil d'administration et est révisée tous les trois ans.

9. ANNEXES

- **Annexe A**, *Procédure concernant la prévention et la gestion des situations conflictuelles en milieu de travail;*
- **Annexe B**, *Processus de gestion de conflits ou de plainte de harcèlement ou de violence en milieu de travail;*
- **Annexe C**, *Mandat du comité de traitement des plaintes de harcèlement ou de violence en milieu de travail;*
- **Annexe D**, *Guide pour déterminer ce qui constitue ou non du harcèlement psychologique;*
- **Annexe E**, *Liste des ressources à contacter selon le statut des personnes;*
- **Annexe F**, *Formulaire de plainte.*

 <p>INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC</p>	PROCÉDURE
	Code : PR-DRH-507-01 Annexe à la politique :
	Direction responsable : Direction des ressources humaines Approuvée par :
	Approuvée au comité de direction le :
	Entrée en vigueur le :
Titre : Procédure concernant la prévention et la gestion des situations conflictuelles visant à contrer le harcèlement ou la violence en milieu de travail	

1. OBJECTIF

La présente procédure vise à définir le processus de gestion et de traitement de situations conflictuelles en milieu de travail.

2. MARCHE À SUIVRE

2.1 Situation de violence physique

Toute situation de violence physique est directement référée au cadre responsable du secteur où l'acte reproché s'est produit. Celui-ci contactera les instances décisionnelles concernées afin d'enquêter sur l'événement pour décider s'il y a sanction ou non.

2.2 Situations conflictuelles

2.2.1 Situation concernant un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens :

La personne plaignante suit le même processus présenté à l'article 2.2.8.1. Toutefois, au deuxième niveau, elle s'adresse au chef de département du médecin, dentiste ou pharmacien concerné. Au troisième niveau, la personne plaignante s'adresse au directeur des services professionnels ou à la personne-ressource. Au quatrième niveau, la personne plaignante s'adresse au médecin examinateur.

<p>CONSULTATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers <input checked="" type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers auxiliaires <input checked="" type="checkbox"/> Conseil multidisciplinaire <input checked="" type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens <input checked="" type="checkbox"/> Directeurs 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Cadres <input checked="" type="checkbox"/> Comité des ressources humaines <input checked="" type="checkbox"/> AGESSS <input checked="" type="checkbox"/> Syndicats SIIQ, SCFP et APTS <input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers <input checked="" type="checkbox"/> Association des bénévoles
--	---

- 2.2.2 Situation concernant un membre de l'IUCPQ adressée par un usager, un membre de sa famille ou un visiteur :

La personne plaignante s'adresse au commissaire local aux plaintes.

- 2.2.3 Situation concernant un visiteur (autre qu'un membre de la famille), un bénévole, un fournisseur ou un sous-traitant :

La personne plaignante se réfère au cadre responsable du secteur visé qui verra à contacter, s'il y a lieu, les instances appropriées.

- 2.2.4 Situation concernant un étudiant ou un stagiaire clinique :

La personne plaignante s'adresse au directeur de l'enseignement.

- 2.2.5 Situation concernant un membre du personnel de la recherche ou un stagiaire de la recherche :

La personne plaignante s'adresse à la directrice associée à la recherche.

- 2.2.6 Situation concernant le directeur général :

La personne plaignante s'adresse à la présidente du conseil d'administration.

- 2.2.7 Situation concernant un stagiaire autre que clinique :

La personne plaignante s'adresse à la directrice des ressources humaines.

- 2.2.8 Situation concernant un employé, un cadre intermédiaire, un cadre supérieur ou un hors cadre, un usager ou un membre de sa famille, la démarche est :

2.2.8.1 Premier niveau d'intervention

À moins qu'elle ne craigne pour sa sécurité, la personne qui vit une situation conflictuelle ou qui croit subir du harcèlement ou de la violence est fortement encouragée à informer la personne à qui le comportement est reproché que son comportement est inacceptable, que cela produit un effet non désiré sur elle et qu'elle souhaite que cela cesse. Si elle en ressent le besoin, elle peut également demander l'accompagnement de la personne-ressource désignée par la Direction des ressources humaines.

2.2.8.2 Deuxième niveau d'intervention

Dans l'éventualité où le premier niveau d'intervention n'a pas permis de résoudre la situation parce que la démarche n'a pas donné les résultats souhaités ou que la personne plaignante qui vit une situation conflictuelle ou qui croit subir du harcèlement ou de la violence craint pour sa sécurité ou craint des représailles, cette dernière peut demander à son supérieur immédiat d'intervenir.

Le supérieur immédiat doit intervenir rapidement pour tenter de régler la situation. Si la situation concerne un employé d'un autre secteur, l'implication du supérieur immédiat de cette personne est aussi sollicitée. L'accompagnement de la personne-ressource peut également être sollicité.

Si la personne visée est le supérieur immédiat ou un cadre d'un autre secteur d'activité, la personne plaignante s'adresse à la personne-ressource désignée par la Direction des ressources humaines.

2.2.8.3 Troisième niveau d'intervention

Si le supérieur immédiat n'est pas en mesure d'agir ou de corriger la situation ou que la personne plaignante qui vit une situation conflictuelle ou qui croit subir du harcèlement ou de la violence est insatisfaite de la démarche, elle peut faire une demande d'intervention au conseiller de la Direction des ressources humaines assigné à son secteur.

Après analyse de la situation, le conseiller de la Direction des ressources humaines ou la personne-ressource peut proposer un processus de médiation ou toute autre démarche susceptible de corriger la situation.

2.2.8.4 Quatrième niveau d'intervention

Si les démarches entreprises aux niveaux précédents ne permettent pas de régler la situation, la personne plaignante peut déposer une plainte en complétant le formulaire de demande d'intervention. Le dossier est pris en charge par le responsable du comité de traitement des plaintes de situations conflictuelles en milieu de travail.

Le responsable du comité transmet la plainte au président du comité qui procède à l'étude de la recevabilité de la plainte selon les critères établis et si selon la décision prise, le responsable du comité en avise la personne concernée.

Si la plainte est jugée recevable, le responsable convoque les membres du comité afin de procéder à l'analyse des faits mentionnés dans la plainte et réaliser un processus d'enquête.

Les conclusions et décisions du comité sont transmises à la directrice des ressources humaines par le responsable du comité de traitement des plaintes de situations conflictuelles en milieu de travail. Ces conclusions et décisions sont ensuite transmises aux personnes concernées par le responsable du comité. Au besoin, le service conseil de la Direction des ressources humaines est avisé afin d'appliquer les mesures en découlant.

Le comité peut émettre des recommandations pour corriger une situation même si la plainte de harcèlement est jugée non fondée.

2.3 Délais pour le traitement d'une situation conflictuelle ou plainte pour harcèlement ou violence en milieu de travail

Toute situation signifiée dans le cadre de la présente procédure doit l'être dans un délai maximal de quatre-vingt-dix (90) jours de la dernière manifestation des faits reliés à ladite situation.

Lorsque le responsable du comité de traitement des plaintes de situations conflictuelles en milieu de travail est saisi du dossier, il accuse réception de la plainte dans les cinq (5) jours de sa réception et il la transmet au président du comité. Le président du comité doit rendre sa décision quant à la recevabilité préliminaire de la plainte dans les quinze (15) jours qui suivent la réception de la plainte.

Si la plainte est jugée recevable, le comité doit rendre sa décision dans les quarante-cinq (45) jours suivants.

2.4 Autres dispositions

En tout temps, la personne plaignante peut se désister de la démarche qu'elle a entreprise. Son désistement doit être signifié par écrit à la Direction des ressources humaines.

Aucune information n'est consignée au dossier des personnes concernées, sauf si des mesures disciplinaires doivent être prises. Le cas échéant, une note résumant la situation dans laquelle la personne fautive a été impliquée est maintenue au dossier de celle-ci, et ce, pour une durée de douze mois de la transmission de l'avis à la personne concernée.

La personne plaignante qui le souhaite peut, à chacune des étapes du processus de gestion de conflits ou de plainte de situations conflictuelles, être accompagnée par la personne-ressource désignée par la Direction des ressources humaines ou par une personne de son choix œuvrant au sein de l'Institut ou qui agit à titre de conseiller syndical externe.

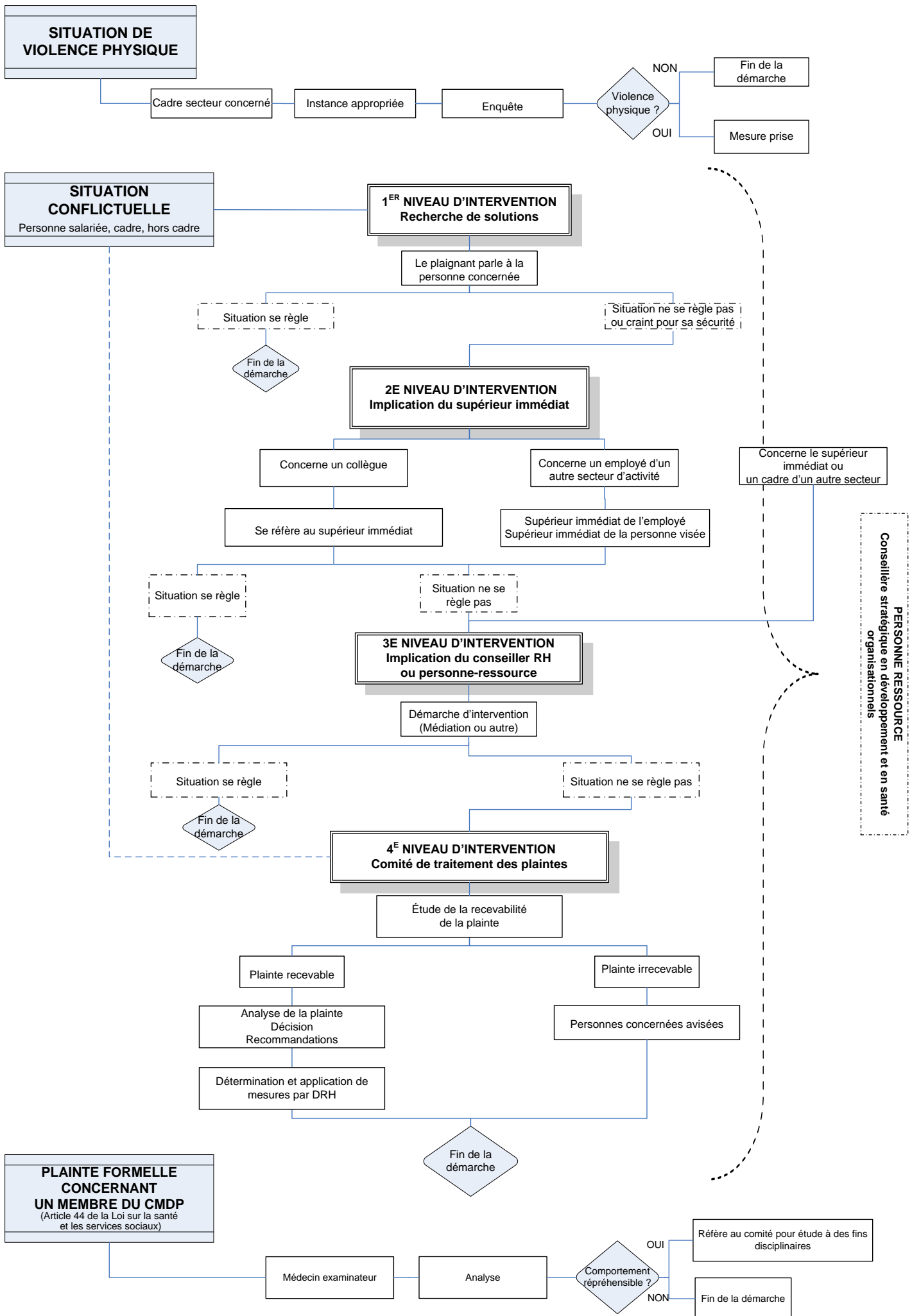
La présente procédure ne prive en aucune façon une personne plaignante du droit d'utiliser la procédure de grief ou d'intenter tout autre recours légal. Par le fait même, l'employeur permet la prolongation du délai normal pour le dépôt d'un grief pour que celui-ci s'applique à compter du moment où une décision est rendue en lien avec l'application des modalités établies au paragraphe 4 de l'article 2.2.8.4.

3. RESPONSABILITÉS

La directrice des ressources humaines est responsable de l'application de la présente procédure.

4. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur lorsqu'elle est approuvée par le comité de direction et est révisée tous les trois ans.



Référence: Politique concernant la prévention et la gestion des situations conflictuelles en milieu de travail

COMITÉ DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

1. Préambule

Conformément à la politique CA, le conseil d'administration constitue le comité de traitement des plaintes de harcèlement ou de violence en milieu de travail.

2. Raison d'être

Le comité relève de la directrice des ressources humaines. Le comité de traitement des plaintes de harcèlement ou de violence en milieu de travail est chargé d'étudier toute plainte de harcèlement ou de violence au travail qui lui est référé. Le comité est soucieux de traiter toute information confidentiellement.

3. Composition

Le comité est formé de trois personnes, soit deux cadres intermédiaires, nommés par la directrice des ressources humaines et un représentant des personnes salariées nommé par le regroupement intersyndical.

Lorsque la plainte concerne un cadre intermédiaire, un cadre intermédiaire et le représentant des personnes salariées sont remplacés par des cadres supérieurs non concernés.

Si la plainte concerne un cadre supérieur, le cadre intermédiaire est remplacé par un cadre supérieur non concerné et le représentant des personnes salariées est remplacé par une ressource externe.

La directrice des ressources humaines se réserve le droit de mandater un membre externe à venir siéger sur le comité de traitement des plaintes ou procéder à toutes analyses qu'elle juge opportun.

Le mandat est d'une durée de deux ans et peut être renouvelé.

4. Officiers

Le président du comité anime les réunions.

5. Fonctions

- a) Recevoir la plainte écrite.
- b) Procéder à l'étude de la recevabilité de la plainte de harcèlement ou de violence transmise par le responsable du comité, lorsque le président désire consulter l'ensemble du comité.

- c) Enquêter à l'égard de la prétendue situation de harcèlement ou de violence qui lui est soumise, en rencontrant les parties au litige ainsi que les témoins, si nécessaire, afin d'analyser les actes reprochés. Transmettre la décision du comité à la directrice des ressources humaines, aux personnes concernées et, s'il y a lieu, au service conseil de la Direction des ressources humaines ;
- d) Effectuer un suivi auprès des personnes qui ont subi du harcèlement ou de la violence afin de s'assurer qu'elles ne subissent pas de représailles provenant du milieu et de la ou des personnes mises en cause ;
- e) Assurer la confidentialité de la démarche ;

Le comité se réserve le droit d'intervenir par rapport à une situation même s'il n'y a pas eu de plainte formelle et de demander au besoin la collaboration des gestionnaires et de toute autre personne membre de l'organisation.

6. Réunions

Le comité de traitement des plaintes de harcèlement ou de violence en milieu de travail se réunit dans les délais prévus à la Procédure concernant la prévention et la gestion des situations conflictuelles en milieu de travail (annexe A de la Politique concernant la prévention et la gestion des situations conflictuelles en milieu de travail). Par la suite, une réunion peut être convoquée, au besoin, par le responsable du comité.

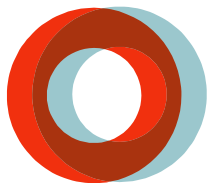
7. Quorum

Le quorum à toute réunion est formé par la présence des trois membres du comité.

**QUELQUES MANIFESTATIONS DE CE QUI CONSTITUE ET NE CONSTITUE PAS
DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ⁽¹⁾**

Ce qui en général constitue du harcèlement	Ce qui ne constitue pas du harcèlement
<p><i>Empêcher la personne de s'exprimer</i> L'interrompre sans cesse, lui interdire de parler aux autres, détruire le travail réalisé, la priver de toute possibilité de s'exprimer.</p> <p><i>Isoler la personne</i> Ne plus lui adresser la parole en public, ne plus lui parler du tout, nier sa présence, l'éloigner, la priver des moyens de communications (téléphone, ordinateur, courrier, etc.), empêcher les autres de lui adresser la parole.</p> <p><i>Déconsidérer la personne</i> Répandre des rumeurs à son égard, la ridiculiser, l'humilier, mettre en cause ses convictions ou sa vie privée, l'injurier ou la harceler sexuellement.</p> <p><i>Discréditer la personne</i> Ne plus lui donner de tâches à accomplir, l'obliger à réaliser des actions dévalorisantes, absurdes ou inférieures à ses compétences, la mettre en échec, simuler des fautes professionnelles, la dénigrer devant les autres.</p> <p><i>Menacer, agresser la personne</i> Hurler, la bousculer, endommager ses biens ou ceux de l'employeur utilisés par cette personne dans le cadre de son travail.</p> <p><i>Déstabiliser la personne</i> Se moquer de ses convictions, de ses goûts, de ses choix politiques, de ses points faibles, faire des allusions désobligeantes sans jamais les expliciter, mettre en doute ses capacités de jugement et de décision.</p>	<p><i>Exercice normal du droit de gestion</i> La gestion courante de la discipline, du rendement au travail ou de l'absentéisme, l'attribution des tâches, l'application de la gradation des sanctions et même le licenciement constituent l'exercice légitime du droit de gestion. Ces actions ne constituent pas du harcèlement psychologique dans la mesure où l'employeur n'exerce pas ces droits de gestion de façon abusive ou discriminatoire.</p> <p><i>Conflits de travail</i> En soi, un conflit de travail ne constitue pas du harcèlement psychologique. Les conflits au travail, s'ils font l'objet d'une saine gestion, peuvent amener la clarification des responsabilités et l'évolution des relations au sein du personnel. À l'inverse, s'ils sont mal gérés ou non résolus, les conflits peuvent être des incubateurs de harcèlement psychologique, voire des circonstances à risque.</p> <p><i>Stress relié au travail</i> Le stress relié au travail peut avoir d'autres origines que le harcèlement psychologique. Toutefois, l'accumulation de facteurs de stress peut constituer une circonstance à risque.</p> <p><i>Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles</i> Les conditions de travail et les contraintes professionnelles difficiles, les changements organisationnels lorsqu'ils sont justifiables sur le plan économique ou technologique et lorsqu'ils affectent le personnel de façon non arbitraire.</p>

⁽¹⁾ Adapté de Commission des normes du travail du Québec, *Un milieu de travail sans harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous*, 2008, p.5-6



RESSOURCES À CONTACTER SELON LE STATUT DE LA PERSONNE VISÉE PAR LA SITUATION

Personne visée	Ressources à contacter
Médecin Dentiste Pharmacien	Se référer à l'article 2.2.1 de <i>la Procédure concernant la prévention et la gestion des situations conflictuelles en milieu de travail</i>
Employé, cadre intermédiaire, cadre supérieur ou hors cadres, usager ou famille d'un usager (conjoint, conjointe et enfants)	Se référer à l'article 2.2 de <i>la Procédure concernant la prévention et la gestion des situations conflictuelles en milieu de travail</i>
Fournisseur Sous-traitant Visiteur	Cadre responsable du secteur
Bénévole	Responsable des bénévoles
Étudiant Stagiaire clinique	Directeur de l'enseignement et le responsable du programme d'études de la maison d'enseignement
Personnel et stagiaires de la recherche	Directrice associée à la recherche
Stagiaire autres	Directrice des ressources humaines et le responsable de la maison d'enseignement
Directeur général	Présidente du conseil d'administration
Tout employé de l'IUCPQ dont la plainte est adressée par un usager ou famille d'un usager (conjoint, conjointe et enfants)	Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

ANNEXE F

FORMULAIRE DE DEMANDE D'INTERVENTION

L'employeur veut assurer un milieu de travail exempt de toute forme de violence ou de harcèlement et agir pour mettre fin à toute situation conflictuelle dès qu'il en est informé

Je dépose une demande d'intervention

JE CROIS ÊTRE VICTIME DE :

- Harcèlement psychologique
- Harcèlement sexuel
- Violence physique
- Violence verbale
- Autre : _____

MES COORDONNÉES SONT :

Nom : _____
Prénom : _____
Fonction : _____
Téléphone au travail : _____
Téléphone à domicile : _____

PERSONNE(S) À QUI L'ACTE EST REPROCHÉ

Nom : _____
Prénom : _____
Fonction : _____
Téléphone (si connu): _____

LES FAITS

QUOI, COMMENT? (Énumérez les faits, événements, paroles, gestes, etc.)

QUAND? (Spécifiez les dates des divers événements)

OÙ? (Spécifiez le ou les endroits)

TÉMOIN DE L'ÉVÉNEMENT (S'IL Y A LIEU)*

Nom : _____
Prénom _____
Fonction : _____
Téléphone (si connu) : _____

* S'il y a d'autres témoins, annexez une feuille supplémentaire avec le nom et les coordonnées des personnes.

AUTRES DÉMARCHES

Si vous comptez entreprendre ou si vous avez entrepris d'autres démarches, veuillez préciser laquelle ou lesquelles.

Recours: _____

Date du dépôt d'un grief: _____

Le dossier est-il en traitement actuellement: Oui _____ Non _____

Une décision a-t-elle été rendue: Oui _____ Non _____

Si oui, laquelle: _____

Je déclare que les faits énoncés dans ce formulaire sont véridiques et présentés au meilleur de ma connaissance.

Signature

Date

Le formulaire, dûment rempli, doit être envoyé sous pli confidentiel à la Direction des ressources humaines, à l'attention de la directrice des ressources humaines.