

# MANUEL DE POLITIQUES ET PROCEDURES ADMINISTRATIVES

No. de Politique  
CA-011

page 1 de 13

**Unité administrative: Conseil d'administration**

**Objet: Maintien du respect et prévention du harcèlement et de la violence**

## **PRINCIPES DIRECTEURS:**

Les membres du Conseil d'administration ont choisi d'adopter la présente politique afin de protéger les valeurs organisationnelles en lien avec la sauvegarde des droits des individus et la protection de son personnel dans l'objectif de promouvoir un milieu sain et sécuritaire pour chacun. Cette politique constitue un outil de transmission de la volonté de l'organisation à :

- Offrir un environnement de travail respectant la santé, la sécurité, l'intégrité physique et psychologique de chaque individu;
- Sauvegarder le respect, la dignité, l'honneur et la réputation de chaque personne interagissant au sein de l'organisation;
- Favoriser un climat de confiance où le respect et la communication sont valorisés;
- Assurer à toute personne le droit d'être traitée en toute équité dans le respect de ses droits, sans abus ni discrimination.

La présente politique s'appuie sur différentes législations en vigueur soit la Charte des droits et libertés (art. :10, 10.1, 46), la Loi sur les normes du travail (art. :81.18, 81.19, 123.6 à 123.16), la Loi sur la santé et sécurité au travail (art. : 49 à 51), les conventions collectives de travail et le code criminel.

La loi sur les services de santé et les services sociaux (LQ CS-4.2) oblige tout établissement de santé et services sociaux à se doter d'une procédure d'examen des plaintes efficace et respectueuse.

## **CHAMPS D'APPLICATION:**

Cette politique s'applique à l'ensemble du personnel, médecins, stagiaires, visiteurs, clients, familles, bénévoles, fournisseurs, sous-traitants et contractuels.

## **OBJECTIFS :**

1. Assurer un milieu exempt de harcèlement et de violence de façon à protéger l'intégrité physique et psychologique des personnes, ainsi que sauvegarder leur dignité;
2. Promouvoir le principe « tolérance zéro » en matière de harcèlement et de violence;
3. Sensibiliser toutes les personnes interagissant au sein du CSSS de l'Ouest-de-l'Île aux droits et aux obligations de chacun dans l'application de la présente politique;
4. Prévenir toute situation de harcèlement et de violence;
5. Corriger toute situation d'abus en prenant les mesures et les moyens appropriés et nécessaires afin que cessent les comportements répréhensibles.

Date de préparation : Octobre 2004  
Par: Direction des ressources humaines

Suzanne Turmel, directrice générale  
Date d'approbation : Janvier 2009

Date de révision : Décembre 2008  
Par : Direction des ressources humaines

Conseil d'administration  
Date d'approbation : 26 Janvier 2009

## MANUEL DE POLITIQUES ET PROCEDURES ADMINISTRATIVES

No. de Politique  
CA-011

page 2 de 13

**Unité administrative: Conseil d'administration**

**Objet: Maintien du respect et prévention du harcèlement et de la violence**

### **ENGAGEMENTS DU CSSS ODI :**

1. Informer et favoriser la formation des intervenants du milieu pour prévenir les comportements de harcèlement et de violence;
2. Fournir le support nécessaire aux personnes victimes de harcèlement et de violence en établissant des mécanismes d'aide et de recours accessibles, simples et efficaces;
3. Assurer un suivi auprès des personnes responsables d'actes de harcèlement et de violence;
4. Voir à ce qu'aucune mesure préjudiciable ou de représailles ne soit exercée envers une personne plaignante en vertu de la présente politique;
5. Préserver la confidentialité des renseignements relatifs à une plainte ainsi que l'identité des personnes impliquées, à moins que les renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête, à l'imposition de sanctions ou requis par la loi. L'employeur se réserve également le droit d'utiliser les informations recueillies suite au dépôt de la plainte aux fins de preuve dans toute cause litigieuse.

## MANUEL DE POLITIQUES ET PROCEDURES ADMINISTRATIVES

No. de Politique  
CA-011

page 3 de 13

**Unité administrative: Conseil d'administration**

**Objet: Maintien au respect et prévention du harcèlement et de la violence**

### **DÉFINITION DES TERMES :**

**Respect :** (Le grand dictionnaire terminologique)

Sentiment de considération ressenti à l'égard d'une personne en raison de sa position sociale, de son mérite ou de la valeur humaine qu'on lui reconnaît.

Il ne faut pas confondre la notion de « respect » avec celle de « politesse » qui se rapporte aux règles de savoir-vivre et de la courtoisie qui régissent le comportement dans une société.

**Harcèlement :** (Selon 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 du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié ».

**Précisions:** (Documentation issue du site de la Commission des normes du travail)

« La définition légale de harcèlement psychologique intègre les différentes conduites vexatoires, qu'elles soient à connotation sexuelle ou bien discriminatoire selon les autres motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne (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 cet handicap).

De même, toute forme de comportements violents, de paroles, de menaces, d'intimidation, de chantage ou de propos injurieux, de gestes brutaux commis à l'endroit d'objets ou d'une ou de plusieurs personnes constituent du harcèlement psychologique si un seul acte grave porte atteinte à la dignité et à l'intégrité psychologique et produit un effet nocif continu pour l'employé. »

Certaines situations peuvent causer des relations difficiles au travail mais ne constituent pas d'emblée du harcèlement psychologique. Par exemple : un conflit entre deux salariés, un stress relié au travail, des contraintes professionnelles difficiles. De plus, la gestion courante des activités du personnel (l'attribution des tâches, le rendement au travail, la gestion de l'absentéisme, les sanctions, etc.) constitue un exercice légitime du droit de gérance de l'employeur. Ce dernier doit, par contre, se garder d'en abuser ou de l'exercer de manière discriminatoire.

**Violence : définition tirée de :**

**« Manuel de gestion, procédure à suivre relative aux manifestations de violence à l'endroit du personnel par les usagers » (février 2007)**

Tout comportement intentionnel ou non intentionnel, verbal ou non verbal, ayant pour but ou effet de porter atteinte à l'intégrité physique ou psychologique d'autrui ou à son environnement

# MANUEL DE POLITIQUES ET PROCEDURES ADMINISTRATIVES

No. de Politique  
CA-011

page 4 de 13

**Unité administrative: Conseil d'administration**

**Objet: Maintien du respect et prévention du harcèlement et de la violence**

Ces comportements peuvent prendre plusieurs formes comme par exemple l'agressivité physique, l'assaut, l'intimidation psychologique, le méfait et les conduites inacceptables incluant le harcèlement.

Dans le but d'alléger le texte, nous vous référons aux autres définitions à l'annexe II

## **LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS:**

### **Le Conseil d'administration :**

- Adopte la présente politique.
- Reçoit et étudie le rapport annuel sur les plaintes, les recommandations et les mesures correctives.
- Voit à l'application des mesures qui en découlent.

### **Le Directeur général :**

- Recommande la présente politique au Conseil d'administration en vue de son adoption;
- S'assure de l'application de la présente politique dans l'organisation;
- Mandate les responsables de l'application de la présente politique;
- Lorsqu'une plainte est fondée, reçoit les recommandations des personnes mandatées pour l'application de la présente politique et s'assure du suivi des recommandations;
- Soutient toute action, mesure corrective ou sanction recommandée par le Comité d'enquête formelle;
- Dépose annuellement un rapport des plaintes fondées au Conseil d'administration.

### **Le Directeur des ressources humaines :**

- Coordonne l'application de la présente politique ainsi que la procédure de traitement des plaintes de la direction des ressources humaines tel que défini à la présente politique;
- S'assure de la diffusion de la présente politique ;
- Initie des activités de sensibilisation, d'information et de prévention continue auprès de l'ensemble du personnel, des bénévoles et des médecins;
- Reçoit toute plainte de harcèlement et de violence impliquant un employé ou un bénévole ;
- Peut déléguer en tout ou en partie une ou plusieurs des tâches qui lui sont dévolues ;
- Assure le support aux gestionnaires dans la recherche de moyens pour gérer les problématiques liées à la présente politique;
- Assure un service-conseil aux gestionnaires dans leurs interventions auprès du personnel visé ou impliqué dans des actes de harcèlement ou de violence;
- S'assure de la collaboration des associations de gestionnaires et des associations syndicales au besoin;
- Offre aux gestionnaires la formation requise pour l'accomplissement de leurs responsabilités en matière de prévention et d'intervention face au harcèlement ou de violence ;
- Assure le suivi des mesures qui s'imposent lorsqu'un employé ou un bénévole est coupable de harcèlement ou de violence;
- Fait connaître, aux personnes nécessitant une aide de nature professionnelle et confidentielle, l'existence du programme d'aide aux employés (P.A.E.);
- Nomme la personne mandatée pour mener l'enquête formelle ou constitue un Comité d'enquête formelle et en nomme les membres ;

## MANUEL DE POLITIQUES ET PROCEDURES ADMINISTRATIVES

No. de Politique  
CA-011

page 5 de 13

**Unité administrative: Conseil d'administration**

**Objet: Maintien du respect et prévention du harcèlement et de la violence**

- Reçoit les conclusions et les recommandations de la personne responsable de l'enquête ou du Comité d'enquête formelle.
- Transmet les conclusions de l'enquête et les recommandations retenues à la personne plaignante ainsi qu'à la personne faisant l'objet de la plainte;
- Prend toutes les mesures appropriées pour assurer un milieu de travail exempt de harcèlement ;
- Informe le directeur général de ses recommandations lors d'une plainte fondée;
- Dépose annuellement un bilan des plaintes fondées au Directeur général.

**Les directeurs et gestionnaires :**

- Voient à l'application et au respect de la présente politique dans leur direction et/ou leurs services ;
- Assurent la promotion d'un environnement de travail sécuritaire et exempt de harcèlement et de violence ;
- S'assurent que les employés sous leur responsabilité reçoivent la formation nécessaire en matière de prévention de harcèlement en milieu de travail et intègrent ces principes à leur gestion quotidienne.
- Informent l'ensemble de leur personnel du contenu de la présente politique;
- Aident tous les employés, sans exception, à résoudre les conflits et les problèmes de harcèlement ou de violence;
- Interviennent rapidement pour mettre fin à toute situation de harcèlement ou de violence dès qu'ils sont au courant d'une telle situation;
- Gèrent le personnel sous leur responsabilité, en toute équité et dans le respect des droits de la personne;
- Informent leur personnel des recours possibles en vertu de la présente politique et dirigent les plaintes aux personnes responsables ;
- Font connaître aux personnes nécessitant une aide de nature professionnelle et confidentielle, l'existence du programme d'aide aux employés (P.A.E).
- Collaborent et participent au processus de toute enquête relativement à une plainte ;
- Agissent en tant que membre d'un Comité d'enquête formelle lorsque requis;

**Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :**

- Collabore à l'application de la présente politique en recevant toute plainte qui lui est adressée ;
- Explique à la personne plaignante le processus de traitement de plainte, notamment les étapes spécifiques lorsque la plainte est à l'endroit d'un membre du CMDP ;
- S'assure que la plainte soit acheminée aux différentes instances selon les personnes impliquées.

**Le médecin examinateur :**

- Reçoit pour examen et traite toute plainte acheminée par le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- Suite à l'analyse de la plainte, informe la personne plaignante et la personne visée par la plainte des conclusions et de ses recommandations, s'il y a lieu (délai de quarante cinq (45) jours de la date de connaissance de la plainte) ;
- Après étude de la plainte, au besoin, achemine la plainte et ses recommandations à l'exécutif du CMDP pour suivi disciplinaire.

## MANUEL DE POLITIQUES ET PROCEDURES ADMINISTRATIVES

No. de Politique  
CA-011

page 6 de 13

**Unité administrative: Conseil d'administration**

**Objet: Prévention et gestion de la discrimination, du harcèlement et de la violence**

**Le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP):**

- Traite selon ses règles de fonctionnement, toute plainte acheminée par le médecin examinateur pour suivi disciplinaire.

**Les employés, les médecins et les bénévoles :**

- Participent aux séances d'information et de sensibilisation sur la prévention du harcèlement et de la violence;
- Contribuent, par leur conduite, à rendre le milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et de violence;
- Signalent à leur supérieur immédiat ou à toute personne en autorité, toute forme de harcèlement ou de violence dont ils sont témoins et/ou qu'ils subissent;
- Collaborent à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement;
- Voit à maintenir des rapports respectueux avec la ou les personnes mises en cause et/ou plaignantes et les témoins;

**Les accréditations syndicales et autres associations :**

- Informent leurs membres relativement au contenu de la politique;
- Encouragent leurs membres à respecter la présente politique;
- Voient à la promotion auprès de leurs membres, des activités de prévention du harcèlement et de la violence;
- Collaborent, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement ou de violence;
- Adoptent et mettent en pratique, dans leurs fonctions de représentation auprès de l'employeur, des attitudes et des comportements qui respectent la présente politique.

**Toutes personnes interagissant au sein de l'organisation :**

- Adoptent un comportement en conformité avec la politique ;
- Contribuent au maintien d'un climat où règnent la confiance et le respect mutuel;
- Participent aux différentes instances mises en place dans l'établissement pour résoudre les problématiques liées à la présente lorsque requis;
- S'abstiennent de déposer des plaintes sans motif valable, frivole, vexatoire ou empreint de mauvaise foi.

**Plaintes de mauvaise foi et fausses déclarations :**

Toute personne doit s'abstenir de déposer des plaintes sans motif valable, frivole, vexatoire ou en présence de mauvaise foi. Les plaintes de mauvaise foi et les fausses déclarations ne peuvent être tolérées. Les auteurs sont donc passibles de sanctions administratives ainsi que disciplinaires ou légales selon la gravité des conséquences sur les personnes mises en cause et sur la réputation de l'organisation.

# MANUEL DE POLITIQUES ET PROCEDURES ADMINISTRATIVES

No. de Politique  
CA-011

page 7 de 13

**Unité administrative: Conseil d'administration**

**Objet: Maintien du respect et prévention du harcèlement et de la violence**

## **PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES : Voir illustration à l'Annexe III**

### **Champs d'application :**

La procédure vise tout le personnel du CSSS ODI de même que les bénévoles.

### **Étape préalable au dépôt d'une plainte :**

Lorsqu'une personne croit subir du harcèlement ou de la violence, elle signifie, dans la mesure du possible, à la personne présumée responsable que cette conduite est inacceptable et indésirable.

La personne plaignante peut se faire aider par son gestionnaire ou par une personne-ressource de son choix afin d'identifier le moyen à prendre pour aviser la personne présumée responsable de cesser immédiatement toute conduite ou tout comportement répréhensible.

Dans tous les cas, avant d'initier une démarche de plainte déposée à la direction des ressources humaines ou auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, la personne plaignante doit informer son gestionnaire de la situation jugée inacceptable.

S'il est impossible pour la personne plaignante de procéder d'abord par le biais de l'étape préalable, elle peut alors formuler une plainte écrite au directeur des ressources humaines et/ou lorsqu'un membre du CMDP est impliqué, auprès du Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

### **1<sup>ère</sup> étape, dépôt d'une plainte :**

Toute plainte doit être écrite et déposée au directeur des ressources humaines dans un délai de quatre vingt-dix (90) jours de la dernière manifestation de cette conduite. La personne plaignante peut également demander l'aide d'une personne-ressource pour rédiger la plainte.

Un accusé de réception de la plainte est transmis par la direction des ressources humaines à la personne plaignante dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

### **2<sup>e</sup> étape, la pré-enquête :**

Le Directeur des ressources humaines ou son représentant détermine l'admissibilité de la plainte à la suite d'une pré-enquête. Une réponse est transmise à la personne plaignante, à l'intérieur d'une période de vingt (20) jours ouvrables du dépôt de la plainte. Si la plainte est non-admissible, elle est rejetée et les parties intéressées sont informées. Si y a lieu, des recommandations sont mises en application.

### **3<sup>e</sup> étape, mécanismes informels de résolution de conflit :**

Dans le cas où la plainte est admissible, le processus de traitement de plainte se poursuit par la mise en place de mécanismes informels de résolution du conflit tels : médiation, conciliation, etc. Ce processus doit être offert aux personnes visées afin de favoriser la responsabilisation quant aux solutions menant au règlement du conflit.

**Unité administrative: Conseil d'administration**

**Objet: Maintien du respect et prévention du harcèlement et de la violence**

#### **4<sup>e</sup> étape, l'enquête :**

Si les mécanismes informels de résolution ne permettent pas le règlement du conflit, le Directeur des ressources humaines peut nommer une personne responsable de l'enquête formelle ou constituer un Comité d'enquête formelle dans les 40 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte.

#### **Composition du Comité d'enquête formelle de la plainte :**

Lorsqu'un Comité est constitué, celui-ci est composé d'un nombre impair de personnes nommées parmi les catégories suivantes:

- Représentant de la direction des ressources humaines;
- Membre représentant le groupe des salariées (facultatif);
- Gestionnaire;
- Représentant externe;
- Expert externe (médecin, avocat, etc.)

Le Directeur des ressources humaines se réserve le droit de nommer un autre membre selon la situation et le contexte. Aucun membre ne doit être en conflit d'intérêts et aucun agent de griefs ne peut faire partie du comité.

#### **Mandat de la personne responsable de l'enquête ou du Comité d'enquête formelle:**

- Analyser les faits relatifs à la plainte en corroborant les témoignages reçus ;
- Émettre ses conclusions quant à la situation à l'origine de la plainte ;
- Soumettre ses conclusions et recommandations au Directeur des ressources humaines.

#### **Engagements de la personne responsable de l'enquête ou du Comité d'enquête formelle:**

La personne responsable de l'enquête ou tous les membres du Comité s'engagent individuellement et collectivement à :

- Appliquer la procédure d'enquête en bonne et due forme;
- Rester en tout temps impartial et objectif;
- Agir en tant que membre à part entière du comité;
- Documenter la plainte et maintenir le dossier à jour;
- Respecter les droits de chacune des parties impliquées;
- Respecter la confidentialité;
- Soutenir la personne plaignante en la référant au programme d'aide aux employés (P.A.E.), au besoin;
- Se retirer immédiatement dudit Comité lorsqu'il/elle perçoit son manque d'objectivité. Advenant le retrait d'un membre, le Comité se poursuit sans nécessairement ajouter un autre membre;
- Investiguer toute plainte sérieusement, discrètement et dans un délai raisonnable.

**Unité administrative: Conseil d'administration**

**Objet: Maintien du respect et prévention du harcèlement et de la violence**

**Examen et traitement de la plainte :**

- La personne responsable de l'enquête ou le Comité d'enquête formelle procède à une enquête en rencontrant les parties en litige et toute autre personne pouvant l'aider à analyser la nature, la pertinence et le bien-fondé de la plainte; chaque partie peut se faire accompagner d'une personne de son choix au cours de l'enquête ;
- La personne responsable de l'enquête ou le Comité d'enquête formelle rédige un rapport d'enquête incluant ses conclusions et recommandations qu'il achemine au directeur des ressources humaines dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables suivant la fin de l'enquête.

**PROCÉDURE DE TRAITEMENT DE PLAINTÉ DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES :**

**Champs d'application :**

La procédure vise les membres du CMDP, sous-traitant, main d'œuvre indépendante, fournisseur, visiteur, membre de la famille d'un usager et usager du CSSS ODI.

**Étape préalable :**

Le Commissaire local aux plaintes rencontre la personne plaignante afin de lui expliquer les procédures du traitement de plainte. La plainte sera traitée seulement si la personne accepte le cheminement proposé.

**1<sup>ère</sup> étape :**

Lorsque la plainte implique un employé, elle est acheminée à la Direction des ressources humaines.

Lorsque la plainte implique un membre du CMDP, un usager ou la famille d'un usager, elle est acheminée au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Si la plainte est formulée par un employé, une copie de la plainte est aussi envoyée à la DRH après que la personne plaignante en ait été informée.

**2<sup>e</sup> étape :**

Le médecin examinateur analyse la plainte. Il rencontre, séparément, la personne plaignante et le professionnel intimé ainsi que toute autre personne qu'il juge utile (témoin).

**3<sup>e</sup> étape :**

Le médecin examinateur rédige ses conclusions. S'il y a absence de faute, il achemine ses conclusions motivées au plaignant et au professionnel concerné. Il procède alors à la fermeture du dossier de plainte.

S'il y a présomption de faute, le médecin examinateur dirige la plainte au CMDP pour que des mesures disciplinaires soient prises. Les conclusions motivées sont acheminées au plaignant et au professionnel concerné.

Le médecin examinateur assure le suivi des démarches du CMDP.

## MANUEL DE POLITIQUES ET PROCEDURES ADMINISTRATIVES

No. de Politique  
CA-011

page 10 de 13

**Unité administrative: Conseil d'administration**

**Objet: Maintien du respect et prévention du harcèlement et de la violence**

### **4<sup>e</sup> étape :**

En cas de désaccord avec les conclusions du médecin examinateur, la personne plaignante peut demander une révision du dossier de plainte par le « Comité de révision » en adressant sa demande au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui fera le lien avec le Comité de révision. Le Comité de révision analyse le travail du médecin examinateur. Si le Comité de révision juge que le travail du médecin examinateur est en règle, il confirme les conclusions du médecin examinateur et il fait part de sa décision aux parties concernées.

Si le Comité de révision juge que le travail du médecin examinateur n'a pas suivi les règles, il demande au médecin examinateur de refaire son enquête.

# MANUEL DE POLITIQUES ET PROCEDURES ADMINISTRATIVES

## ANNEXE I

**TABLEAU IDENTIFIANT LE (S) RESPONSABLE(S) DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTE**

Employé/bénévole	Membres du CMDP et résident	Usager ou ses proches	Contractuel ou sous-traitant
Employé Bénévole	Médecin Dentiste Pharmacien Résident en médecine	Usager Famille de l'usager Visiteur	Sous-traitant Main-d'œuvre indépendante Fournisseur

Acteurs mis en cause		Responsable du traitement de la plainte
Personne plaignante	Personne intimée	
Employé/bénévole	Employé/bénévole	DRH
Employé/bénévole	CMDP et résident	Commissaire et/ou DRH <sup>1</sup>
Employé/bénévole	Usager ou ses proches	Commissaire et /ou DRH
Employé/bénévole	Contractuel ou sous-traitant	DRH
CMDP et résident	Employé/bénévole	DRH
CMDP et résident	CMDP et résident	Commissaire
CMDP et résident	Usager ou ses proches	Commissaire
CMDP et résident	Contractuel ou sous-traitant	Direction(s) concernée(s)
Usager ou ses proches	Employé/bénévole	Commissaire et DRH <sup>2</sup>
Usager ou ses proches	CMDP et résident	Commissaire
Usager ou ses proches	Usager ou ses proches	Direction(s) concernée(s)
Usager ou ses proches	Contractuel ou sous-traitant	Commissaire <sup>3</sup> et Directions concernées
Contractuel ou sous-traitant	Employé/bénévole	DRH
Contractuel ou sous-traitant	CMDP et résident	Commissaire
Contractuel ou sous-traitant	Usager ou ses proches	Direction(s) concernée(s)
Contractuel ou sous-traitant	Contractuel ou sous-traitant	Direction(s) concernée(s)

1 Intervention de la direction des ressources humaines (DRH) si l'employé(e) le souhaite.

2 Si le Commissaire le requiert, la DRH peut intervenir.

3 Oui si l'Usager ou ses proches déposent une plainte directement au Commissaire. Dans le cas de personnel soignant contractuel, la DRH est la direction concernée.

# **MANUEL DE POLITIQUES ET PROCEDURES ADMINISTRATIVES**

## **ANNEXE II**

### **AUTRES DÉFINITIONS**

#### **Discrimination :**

**Selon La Charte québécoise des droits et libertés de la personne Art. 10 :**

« 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 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 »

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence, a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

#### **Conduite vexatoire :**

**Selon les Normes du travail**

C'est une conduite humiliante ou abusive qui blesse la personne dans son amour-propre ou lui cause des tourments.

C'est aussi un comportement qui dépasse ce que la personne estime être correcte et raisonnable dans l'accomplissement de son travail.

#### **Méfait (destructeur) :**

**Selon l'article 430 du Code criminel**

Il s'agit d'agressions se traduisant par des comportements tels que : lancer des objets, détériorer un bien ou le rendre inopérant, empêcher l'emploi d'un bien, etc. Le point important est que la cible ne doit pas être une autre personne, sinon, on référera davantage à l'une des manifestations de violence ci-haut mentionnée.

#### **Intimidation psychologique :**

**« Politique en matière de conduites inacceptables entre employés » (décembre 2004).  
Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire. »**

Ces gestes ou paroles annoncent la possibilité d'agir violents sans qu'on puisse nécessairement en prévoir le moment. L'assaillant aura une attitude de dominant qu'il démontrera par des paroles, des gestes ou des menaces.

#### **Plainte de mauvaise foi et fausses déclarations :**

Plainte dont les renseignements fournis par les personnes concernées (y compris les témoins), de manière intentionnelle, se révèlent partiellement ou complètement fausses et mensongères et dont le seul but est de nuire ou de porter atteinte à l'intégrité d'une autre personne ou d'en retirer un avantage de quelque nature que ce soit.

#### **Harcèlement sexuel:**

La cour suprême définit le harcèlement sexuel en milieu de travail comme une : « Conduite de nature sexuelle non sollicitée qui a un effet défavorable sur le milieu de travail ou qui a des conséquences préjudiciables en matière d'emploi pour les victimes du harcèlement. »

Source Janzen C. Platy Enterprise Ltd (1989)

# MANUEL DE POLITIQUES ET PROCEDURES ADMINISTRATIVES

## ANNEXE III

### PROCESSUS D'UN TRAITEMENT DE PLAINTE DE LA DRH

