Québec, le 18 août 2025

[redacted]

Objet : Demande d'accès du 15 juillet 2025
N/D : 2575696SST

La présente donne suite à votre demande du 15 juillet dernier et l'échange courriel avec le soussigné du 16 juillet dernier, laquelle visait à obtenir certains documents relativement aux pratiques de traitement des plaintes de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (ci-après « la Commission ») concernant les plaintes sur la qualité des services et les plaintes en matière de harcèlement psychologique et sexuel, soit :

- Les politiques ou directives internes encadrant la réception, l'analyse et le traitement des plaintes;
- Les procédures et guides destinés aux employés responsables de ce traitement;
- Tout document présentant des indicateurs de performance ou des mécanismes de suivi de la qualité du traitement des plaintes.

Vous trouverez les documents visés ci-joints.

Toutefois, veuillez prendre note que certains renseignements ont été caviardés, car il s'agit de renseignements personnels à caractère confidentiel concernant des tiers, le tout, tel qu'il appert des articles 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1

Nous devons vous informer que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Nous joignons une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Espérant le tout à votre satisfaction, veuillez agréer nos salutations distinguées.

Le substitut de la responsable de l'accès aux documents et
de la protection des renseignements personnels,

Me Vincent Paré

Signature numérique de Me Vincent Paré
DN : cn=Me Vincent Paré, o=CNESST, ou=Laroche Avocats CNESST, email=vincent.pare@cnesst.gouv.qc.ca, c=CA
Date : 2025.08.18 13:25:24 -04'00'

Vincent Paré, avocat
vincent.pare@cnesst.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 266-4900 poste [redacted]
Télécopieur : 418 528-7245

VP/nb

p.j.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Téléc : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Téléc : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

© Éditeur officiel du Québec
Ce document n'a pas de valeur officielle.

Dernière version disponible
À jour au 30 novembre 2024

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE II
ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS

SECTION I
DROIT D'ACCÈS

14. Un organisme public ne peut refuser l’accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu’il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l’organisme public peut en refuser l’accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l’organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l’accès n’est pas autorisé.

1982, c. 30, a. 14.

© Éditeur officiel du Québec
Ce document n'a pas de valeur officielle.

Dernière version disponible
À jour au 30 novembre 2024

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE III
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I
CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29; 2021, c. 25, a. 8.

© Éditeur officiel du Québec
Ce document n'a pas de valeur officielle.

Dernière version disponible
À jour au 30 novembre 2024

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE III
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I
CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110; 2021, c. 25, a. 10.

POUR UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN

POLITIQUE-CADRE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES SITUATIONS D'INCIVILITÉ, DE CONFLIT ET DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL AU TRAVAIL



Votre gouvernement

Québec

POUR UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN

POLITIQUE-CADRE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES SITUATIONS D'INCIVILITÉ, DE CONFLIT ET DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL AU TRAVAIL

Cette publication a été réalisée par la Direction adjointe
de la santé des personnes et des relations professionnelles
du Secrétariat du Conseil du trésor en collaboration
avec la Direction des communications du ministère
du Conseil exécutif et du Secrétariat du Conseil du trésor.

Pour obtenir des renseignements sur ce document,
veuillez communiquer avec la Direction adjointe
de la santé des personnes et des relations professionnelles
du Secrétariat du Conseil du trésor
2e étage, secteur 500
Québec (Québec) G1R 5R8
Téléphone 418 643-0875 Poste 4612

Vous pouvez obtenir de l'information au sujet
du Conseil du trésor et de son secrétariat
en vous adressant à la Direction des communications
ou en consultant son site Web.

Direction des communications
du ministère du Conseil exécutif
et du Secrétariat du Conseil du trésor
2e étage, secteur 800
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8
Téléphone 418 643-1529
Sans frais 1 866 552-5158
communication@sct.gouv.qc.ca
www.tresor.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec
IISBN 978-2-550-86487-5 (en ligne), avril 2020

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2020

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

1. CHAMP D'APPLICATION 2

2. DÉFINITIONS 2

SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE 2
CIVILITÉ 2
CONFLIT 2
HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL 3

3. OBJECTIF 4

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS 4

LA OU LE SOUS-MINISTRE OU LA DIRIGEANTE OU LE DIRIGEANT D'ORGANISME 4
LE PERSONNEL D'ENCADREMENT 5
L'ENSEMBLE DU PERSONNEL 5
LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES. 5
LA PERSONNE RÉPONDANTE DE LA POLITIQUE-CADRE AU SEIN DE L'ORGANISATION 6

5. PRINCIPES D'INTERVENTION 6

6. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES PLAINTES 7

DÉMARCHE INFORMELLE 7
DEMARCHE FORMELLE 8
RECOURS LÉGAUX 10

7. ENCADREMENT LÉGAL 10

8. ENTRÉE EN VIGUEUR 10

INTRODUCTION

La Loi sur les normes du travail prévoit que les employeurs du Québec doivent se doter d'une politique pour répondre à leur obligation de prévenir et de faire cesser le harcèlement psychologique ou sexuel, y compris le harcèlement discriminatoire.

La fonction publique québécoise considère fondamental de procurer à ses employées et employés un milieu de travail sain et exempt de harcèlement. Elle mise sur une approche préventive qui commande d'adopter des conduites courtoises et respectueuses et d'agir sur toute situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement et ayant des effets sur le climat de travail.

En plus de satisfaire à ses obligations légales, le Conseil du trésor affirme, par cette politique-cadre, l'importance qu'il accorde à une culture de respect qui favorise le sentiment de sécurité psychologique et la collaboration.

1. CHAMP D'APPLICATION

La politique-cadre s'applique aux ministères et organismes dont le personnel est nommé selon la Loi sur la fonction publique (RLRQ, c. F-3.1.1) ou en vertu de l'article 11.5 de la Loi sur l'exécutif (RLRQ, c. E-18). Elle couvre les relations que les employées et employés, sans égard à leur fonction, entretiennent entre eux et avec des tiers dans le cadre du travail. Elle s'applique pendant et en dehors des heures normales de travail ainsi que dans les lieux et les contextes suivants :

- Les lieux habituels du travail et les aires communes ;
- Tout endroit où le personnel peut se trouver dans le cadre de son emploi ;
- Les communications par tout moyen, technologique ou autre.

2. DÉFINITIONS

SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE

Cette notion fait référence à la confiance que les employées et employés ont envers le groupe et qui leur permet d'exprimer une idée sans craindre de se sentir embarrassés ou rejetés. Cette confiance partagée repose sur une capacité d'empathie des membres d'une équipe de travail et sur une culture de respect qui permet à chaque personne d'agir et de parler sans crainte de jugement.

CIVILITÉ

La civilité est un ensemble de normes implicites ou explicites qui encadre les comportements favorisant des relations harmonieuses et productives, au bénéfice de tous les membres d'un groupe. Ces comportements font référence aux normes de respect, de politesse, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration. En contrepartie, une incivilité est un comportement, une parole ou un geste qui est contraire à ces normes et qui crée un effet négatif pour la personne qui le subit.

CONFLIT

Un conflit est une divergence, réelle ou perçue, d'intérêts, de valeurs et d'opinions entre deux ou plusieurs personnes, qui génère des émotions négatives et qui a, conséquemment, des répercussions dans les relations et sur le climat de travail.

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement psychologique comme suit :

« 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. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu sur le salarié. »

Cette définition inclut le harcèlement discriminatoire lié à l'un des motifs indiqués dans la Charte des droits et libertés de la personne : la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la Loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Le harcèlement doit être distingué de situations telles qu'un conflit, une incivilité, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal du droit de gestion. Pour établir qu'il y a bien du harcèlement psychologique ou sexuel, la présence de tous les critères déterminés par la Loi doit être démontrée :

Conduite vexatoire

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre et l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

Le caractère répétitif

Considérés isolément, une parole, un geste ou un comportement peuvent sembler anodins. C'est l'accumulation ou l'ensemble de ces conduites qui peut devenir du harcèlement. Toutefois, un acte isolé grave pourrait être considéré comme étant du harcèlement.

Paroles, gestes ou comportements hostiles ou non désirés

Les paroles, les gestes ou les comportements reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirés. S'ils sont à caractère sexuel, ils pourraient être reconnus comme du harcèlement même si la victime n'a pas exprimé clairement son refus.

Atteinte à la dignité ou à l'intégrité

Le harcèlement psychologique ou sexuel a des répercussions négatives sur la personne. La victime peut se sentir diminuée, dévalorisée ou dénigrée sur le plan tant personnel que professionnel. La santé physique de la personne harcelée peut aussi en souffrir.

Milieu de travail rendu néfaste

Le harcèlement psychologique ou sexuel rend le milieu de travail néfaste pour celle ou celui qui en est victime. La personne harcelée peut, par exemple, être isolée de ses collègues à cause de paroles, de gestes ou de comportements hostiles à son endroit ou à son sujet.

3. OBJECTIF

La politique-cadre a pour objectif de contribuer à :

- offrir un milieu de travail sain et exempt de toute forme de harcèlement afin de protéger la santé, la dignité et l'intégrité du personnel ;
- entretenir une culture de respect qui favorise la sécurité psychologique et la collaboration ;
- miser sur une approche préventive qui commande d'adopter des conduites courtoises et respectueuses et d'agir sur toute situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement et ayant des effets sur le climat de travail ;
- responsabiliser l'ensemble du personnel sur l'importance de la prévention et du traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement au travail.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Pour assurer un milieu de travail sain et exempt de harcèlement, chaque membre de l'organisation a un rôle important à jouer et des responsabilités à assumer.

LA OU LE SOUS-MINISTRE OU LA DIRIGEANTE OU LE DIRIGEANT D'ORGANISME

- S'assurer du respect de la politique-cadre au sein de son organisation.
- Adopter, au besoin ainsi qu'en complément et en cohérence de la politique-cadre des modalités propres à son organisation.

- Signifier au personnel cadre sous sa responsabilité ses attentes à l'égard du rôle que leur confie la politique-cadre.
- Soutenir une culture de respect qui favorise le sentiment de sécurité psychologique et la collaboration dans l'ensemble de l'organisation.
- Désigner une personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation.

LE PERSONNEL D'ENCADREMENT

- Adopter de saines pratiques de gestion en valorisant les conduites courtoises et respectueuses et en signifiant à son équipe ses attentes à cet égard.
- Voir à ce que la dynamique individuelle et d'équipe favorise le sentiment de sécurité psychologique et la collaboration.
- Agir rapidement devant les situations qui affectent les personnes ou le milieu de travail et prendre les moyens raisonnables pour faire cesser toute conduite contraire à la politique-cadre lorsque cette dernière est constatée ou portée à sa connaissance.
- Dégager les facteurs de risque organisationnels qui ont contribué à la situation et prendre les moyens appropriés à cet effet.

L'ENSEMBLE DU PERSONNEL

- Adopter des conduites courtoises et respectueuses.
- Réagir devant des comportements blessants ou offensants qui le concernent ou qui concernent autrui en les mentionnant respectueusement à la personne en question.
- Signaler, dans les meilleurs délais, toute situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement, de manière à tenter d'abord de la régler par la démarche informelle.
- Collaborer et faire preuve de discrétion dans les mécanismes mis en place pour agir sur les situations relationnelles difficiles et pour faire cesser le harcèlement.

LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Diffuser la politique-cadre et veiller au respect de ses principes et de son application.
- Faire connaître à l'ensemble du personnel les coordonnées de la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation et soutenir cette dernière dans son rôle.
- Sensibiliser l'ensemble du personnel sur la responsabilité de chacune et chacun dans le maintien d'un climat de travail sain et exempt de harcèlement.
- S'assurer que le personnel reçoit l'information et les formations nécessaires sur le sujet.
- Conseiller les personnes en autorité sur les moyens à prendre et les mesures à appliquer.

LA PERSONNE RÉPONDANTE DE LA POLITIQUE-CADRE AU SEIN DE L'ORGANISATION

- Communiquer l'information et les conseils sur la politique-cadre, de même que sur les services de soutien psychologique disponibles.
- Offrir de l'accompagnement en résolution de conflit.
- Soutenir le personnel d'encadrement dans les rôles et les responsabilités que lui confie la politique-cadre.
- Recevoir et analyser les signalements verbaux et les plaintes écrites et recommander des actions à poser pour les traiter.

5. PRINCIPES D'INTERVENTION

Intervenir dans une situation relationnelle difficile demande que certains principes soient respectés afin de préserver la dignité et l'intégrité de chaque partie concernée.

- Agir sur toute situation relationnelle difficile rapportée, qu'elle s'apparente ou non à du harcèlement, dans les meilleurs délais.
- Traiter les personnes en tout respect et avec équité, neutralité et impartialité.
- Traiter toute situation avec la plus grande confidentialité et la meilleure discrétion possible.
- Privilégier les modes de résolution collaboratifs et constructifs.
- Prendre les moyens appropriés pour faire cesser les conduites qui vont à l'encontre de la politique-cadre, notamment l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires qui peuvent aller jusqu'au congédiement.
- Poser les actions nécessaires pour rétablir le climat de travail, corriger les facteurs de risque organisationnels et prévenir d'autres situations du même type.

6. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES PLAINTES

La politique-cadre prévoit deux types d'approches en privilégiant toutefois l'utilisation de la démarche informelle. Les deux offrent des modes de résolution différents, mais traitent les situations avec la même importance. Les modes présentés ci-dessous, pour chacune des démarches, doivent être interprétés comme étant des possibilités d'action, et non pas comme un ordre précis d'étapes à suivre.

DÉMARCHE INFORMELLE

Objectif

La démarche informelle vise à permettre aux personnes concernées de chercher des solutions mutuellement satisfaisantes par l'utilisation de modes de résolution collaboratifs et constructifs axés sur la communication (ex. : dialogue assisté, facilitation, médiation, etc.) pour tenter ainsi de rétablir leur relation.

Demande de soutien en gestion de conflit ou signalement verbal

La personne qui vit une situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement, présente verbalement sa demande à sa ou son gestionnaire ou à la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation.

Responsabilités du ou de la gestionnaire ou de la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation

- Échanger avec la personne.
- Analyser la situation.
- Lui fournir de l'information, des conseils et du soutien, notamment le programme d'aide aux employées et employés.
- L'encourager à faire une intervention auprès de la personne concernée par la situation pour qu'elle lui signifie son inconfort.
- Lui proposer des modes de résolution collaboratifs conduits par des ressources internes ou externes, tels que le dialogue assisté, la facilitation et la médiation.
- Voir si des mesures provisoires ou d'apaisement doivent être prises temporairement pour faciliter le traitement de la situation.
- Lui proposer la démarche formelle si la démarche informelle échoue ou qu'elle n'est pas retenue.

Responsabilité du témoin

La personne qui est témoin d'une situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement, est invitée à la signaler à son ou sa gestionnaire ou à la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation, dans l'esprit de contribuer à prévenir une escalade de cette situation.

DEMARCHE FORMELLE

En tout temps, la personne qui opte pour la démarche formelle peut choisir de recourir aux modes de résolution collaboratifs.

Objectif

La démarche formelle vise à établir s'il y a présence ou non de harcèlement.

Plainte écrite

La personne qui vit une situation relationnelle difficile apparentée à du harcèlement dépose une plainte écrite à la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation. La personne plaignante doit présenter les éléments de la ou des situations vécues.

La plainte écrite doit contenir les éléments suivants :

- La ou les conduite(s) reprochée(s) ;
- Les dates ;
- Les détails des incidents ;
- Les actions tentées par la personne plaignante ;
- Tout autre élément pertinent.

Responsabilités de la personne répondante de de la politique-cadre au sein de l'organisation (en collaboration, si nécessaire, avec des ressources externes)

- Communiquer avec la personne plaignante pour obtenir des informations supplémentaires et lui fournir le soutien nécessaire.
- Analyser la recevabilité de la plainte pour évaluer si les allégations transmises répondent aux critères légaux du harcèlement.
- Transmettre à la personne plaignante les conclusions de l'analyse de recevabilité.

Si la plainte n'est pas jugée recevable selon les critères légaux du harcèlement

- Proposer des modes de résolution appropriés en tenant compte des besoins de la personne et de la situation rapportée.
- Si requis, aviser la supérieure ou le supérieur immédiat de la personne plaignante afin que ce dernier puisse mettre en place les solutions nécessaires.

Si la plainte est jugée recevable selon les critères légaux du harcèlement

- Aviser les supérieures et supérieurs immédiats des personnes concernées par la situation.
- Communiquer avec la personne visée par la plainte pour l'informer de la situation, lui fournir le soutien nécessaire et recueillir sa version des faits.
- Voir si des mesures provisoires ou d'apaisement doivent être prises temporairement pour faciliter le traitement de la situation.
- Proposer, à tout moment, des modes de résolution collaboratifs conduits par des ressources internes ou externes.
- Recommander aux personnes en autorité le mode de traitement (enquête, évaluation qualitative, évaluation neutre, etc.) et les mesures les plus appropriés à la situation, en considérant d'abord les modes de résolution collaboratifs.
- Lorsqu'une enquête ou qu'un autre mode similaire est retenu, informer les individus concernés et les témoins qu'ils seront rencontrés par un tiers neutre, qu'ils devront collaborer et qu'ils pourront être accompagnés, s'ils le souhaitent, d'une personne de leur choix qui n'est pas en lien avec la situation.
- Informer les personnes concernées par la situation des conclusions de l'enquête ou d'un autre mode similaire retenu et informer les témoins seulement de la fin du processus.

Situations particulières pour l'une ou l'autre des démarches

- Si la supérieure ou le supérieur immédiat de la personne plaignante est directement visé par la situation rapportée, la personne répondante de la politique-cadre au sein de l'organisation s'adresse alors à la supérieure ou au supérieur hiérarchique.
- Si une personne subit des préjudices ou des représailles du fait d'avoir rapporté de bonne foi une situation, d'en être la mise en cause ou d'avoir collaboré à titre de témoin, les mesures appropriées seront prises pour faire cesser ces conduites.
- Si une personne rapporte une situation mensongère dans le but de nuire à autrui, les mesures appropriées seront prises pour faire cesser cette conduite et corriger la situation.

RECOURS LÉGAUX

La formulation d'un signalement verbal ou d'une plainte écrite n'empêche pas une personne d'exercer des recours légaux. Le délai pour ce faire est de deux ans à compter de la dernière manifestation de harcèlement. En cas de recours multiples, le ministère ou l'organisme se réserve le droit de différer le traitement de la plainte déposée en vertu de la politique-cadre.

Les recours légaux possibles sont :

- le grief, pour le personnel syndiqué ;
- la plainte à la Commission de la fonction publique, pour le personnel non syndiqué nommé selon la Loi sur la fonction publique ;
- la plainte à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, pour le personnel nommé en vertu de l'article 11.5 de la Loi sur l'exécutif.

7. ENCADREMENT LÉGAL

- La Loi sur les normes du travail (articles 81.18, 81.19 et 81.20)
  http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/N-1.1
- La Charte des droits et libertés de la personne (articles 4, 10.1, 46 et 49)
  http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12
- Le Code civil du Québec (CCQ, article 2087)
  http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/CCQ-1991
- Le Code de procédure civile (articles 1 à 7)
  http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/c-25.01
- Le Code criminel (articles 264 et 372)
  https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-46/
- La Loi sur la santé et la sécurité du travail (L.R.Q., articles 9, 49.2, 49.3 et 51.9)
  http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/S-2.1
- La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (L.R.Q., article 2)
  http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/A-3.001
- Les conventions collectives en vigueur

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique-cadre entre en vigueur le 24 mars 2020.



Secrétariat
du Conseil du trésor
Québec

AIDE-MÉMOIRE AU PROCESSUS D'ENQUÊTE

Étapes qui seront réalisées par l'enquêteur

1. Rencontre de la personne plaignante pour recueillir ses allégations
2. Consignation du témoignage par écrit par l'enquêteur
3. Validation et signature du témoignage par la personne plaignante
4. Analyse de recevabilité :

   L'analyse de recevabilité consiste à faire une évaluation préliminaire de la plainte. Elle ne consiste pas à se demander si la plainte est fondée, ce que déterminerait une enquête. À ce stade, il s'agit d'évaluer si la plainte de harcèlement psychologique est sérieuse.

   Une plainte sera considérée comme sérieuse si, à première vue, les faits allégués et la preuve partielle soumise présentent une apparence suffisante de harcèlement psychologique pour qu'il soit justifié d'entreprendre une démarche plus approfondie dont le but sera de faire cesser ce harcèlement. Cette apparence suffisante de harcèlement psychologique est présente lorsque, tenant compte du droit applicable, une personne compétente, impartiale et objective conclut que si les faits allégués étaient prouvés, il est raisonnablement possible qu'il s'agisse de harcèlement. Il faut donc se demander si les allégations de la personne plaignante étaient éventuellement prouvées, pourraient-elles constituer du harcèlement psychologique au sens de la Politique et de l'article 81.18 de la L.N.T.

   Lorsqu'une plainte est déposée à l'encontre d'une personne se trouvant en position d'autorité, il importe également de déterminer si celle-ci a exercé ses prérogatives de façon légitime ou abusive. L'abus de pouvoir se caractérise par l'exercice inapproprié ou abusif de l'autorité, alors que la personne sait ou aurait dû savoir que sa conduite était importune.

5. Information de la personne répondante des résultats de l'analyse de recevabilité afin d'orienter les prochaines actions.

Étapes qui seront réalisées par l'enquêteur s'il est décidé de faire une enquête :

6. Rencontre de la personne mise en cause pour recueillir son témoignage à partir du document d'allégations préparé et fourni par l'enquêteur
7. Consignation du témoignage par écrit par l'enquêteur
8. Validation et signature du témoignage par la personne mise en cause
9. Identification de témoins par l'enquêteur
10. Planification des rencontres de témoins par l'enquêteur et la personne répondante
11. Rencontre des témoins par l'enquêteur
12. Consignation du témoignage par écrit par l'enquêteur
13. Validation et signature des témoignages par les témoins

14. Analyse du bien fondée de la plainte par l'enquêteur à partir des témoignages reçus et autres preuves récoltées pendant l'enquête.
15. Rédaction d'un rapport d'enquête qui sera remis à la personne répondante (ce rapport est gardé confidentiel et n'est pas remis à la personne plaignante, ni à la personne mise en cause, ni aux gestionnaires concernés. Pour avoir accès au rapport, les personnes le désirant doivent faire une demande d'accès à l'information en consultant l'intranet : Accès à l'information et protection des renseignements personnels - Intranet CNESST
16. Rencontre avec la personne plaignante pour l'informer verbalement des résultats de l'enquête
17. Rencontre avec la personne mise en cause pour l'informer verbalement des résultats de l'enquête
18. Recommandations aux autorités concernées concernant les actions à prendre pour prévenir ou faire cesser, le cas échéant, le harcèlement.

Droits des personnes concernées

Réf. : document interne d'accompagnement de la politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité de conflits et de harcèlement psychologique et sexuel au travail

La personne qui demande un accompagnement, qui fait un signalement ou qui porte plainte a le droit :

a. D'avoir accès à du soutien psychologique par le biais du programme d'aide aux employés;

b. D'être protégée des représailles;

c. D'être accompagnée de la personne de son choix tout au long du processus d'accompagnement ou de traitement de sa plainte;

d. D'être assurée qu'aucune information **relative** au signalement ou à la plainte ne sera déposée à son dossier personnel, dans la mesure où elle a été déposée de bonne foi;

e. D'être traitée équitablement;

f. De valider le contenu de sa déclaration, s'il y a lieu;

g. D'être informée du déroulement du processus d'analyse retenu et de ses conclusions.

La personne mise en cause a le droit **:**

a. D'avoir accès à du soutien psychologique par le biais du programme d'aide aux employés;

b. D'être informée du dépôt d'une plainte contre elle au moment approprié;

c. D'être informée des allégations formulées à son sujet, si la plainte est jugée recevable;

d. De soumettre sa version des faits;

e. D'être accompagnée par la personne de son choix tout au long du processus de traitement du signalement ou de la plainte;

f. D'être présumée innocente jusqu'à preuve du contraire;

g. D'être traitée équitablement;

h. De pouvoir valider le contenu de sa déclaration, s'il y a lieu;

i. D'être protégée des plaintes frivoles et malicieuses;

j. D'être informée du déroulement du processus d'analyse retenu et de ses conclusions.

Les témoins directs ou indirects ont le droit **:**

a. Que leur identité et leur témoignage lors du traitement d'un signalement ou d'une plainte soient confidentiels pour les personnes plaignantes et mises en cause;

b. D'être protégés des représailles;

c. De valider le contenu de leur déclaration, s'il y a lieu.

Personne-ressource :

Sylvie Rodrigue, M.Ps.

Répondante organisationnelle et coordonnatrice en matière de prévention et règlement des situations de conflits d'incivilité et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail
Direction générale des ressources humaines
Sylvie.rodrigue@cnesst.gouv.qc.ca

SIGNALEMENT D'UNE SITUATION D'INCIVILITÉ OU DE POTENTIEL HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Définitions :

Définition du harcèlement psychologique ou sexuel selon l'article 81,18 de la LNT :

- « 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 l'employé.

Le harcèlement psychologique comprend aussi une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

La définition inclut le harcèlement discriminatoire lié à un des motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne : la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

La cyberintimidation est également incluse comme forme de harcèlement.

Définition de l'incivilité :

Conduite occasionnelle et non répétée, qui enfreint les normes de respect mutuel, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre attendues dans un milieu de travail et ayant des répercussions négatives sur les personnes et, conséquemment, sur le climat de travail.

À qui se référer dans ces situations :

Dgrh_conflits_harcelement@cnesst.gouv.qc.ca

Note : En tout temps, même si votre objectif n'est pas de porter plainte, vous pouvez consulter la personne répondante en toute confidentialité pour obtenir des conseils dans la situation et connaître les options possibles pour vous.

La personne qui demande un accompagnement, qui fait un signalement ou qui porte plainte a le droit :

a. D'avoir accès à du soutien psychologique par le biais du programme d'aide aux employés ;
b. D'être protégée des représailles;

c. D'être accompagnée de la personne de son choix tout au long du processus d'accompagnement ou de traitement de sa plainte;
d. D'être assurée qu'aucune information relative au signalement ou à la plainte ne sera déposée à son dossier personnel, dans la mesure où elle a été déposée de bonne foi;
e. D'être traitée équitablement;
f. De valider le contenu de sa déclaration, s'il y a lieu;
g. D'être informée du déroulement du processus d'analyse retenu et de ses conclusions

Étapes réalisées lors du dépôt d'une plainte :

La personne mise en cause n'est pas avisée du dépôt d'une plainte tant que l'analyse de recevabilité n'est pas réalisée.

1. Rencontre de la personne plaignante pour recueillir ses allégations
2. Consignation du témoignage par écrit par l'enquêteur
3. Validation et signature du témoignage par la personne plaignante
4. Analyse de recevabilité :

L'analyse de recevabilité consiste à faire une évaluation préliminaire de la plainte. Elle ne consiste pas à se demander si la plainte est fondée, ce que déterminerait une enquête. À ce stade, il s'agit d'évaluer si la plainte de harcèlement psychologique est sérieuse.

Une plainte sera considérée comme sérieuse si, à première vue, les faits allégués et la preuve partielle soumise présentent une apparence suffisante de harcèlement psychologique pour qu'il soit justifié d'entreprendre une démarche plus approfondie dont le but sera de faire cesser ce harcèlement. Cette apparence suffisante de harcèlement psychologique est présente lorsque, tenant compte du droit applicable, une personne compétente, impartiale et objective conclut que si les faits allégués étaient prouvés, il est raisonnablement possible qu'il s'agisse de harcèlement. Il faut donc se demander si les allégations de la personne plaignante étaient éventuellement prouvées, pourraient-elles constituer du harcèlement psychologique au sens de la Politique et de l'article 81.18 de la L.N.T.

Lorsqu'une plainte est déposée à l'encontre d'une personne se trouvant en position d'autorité, il importe également de déterminer si celle-ci a exercé ses prérogatives de façon légitime ou abusive. L'abus de pouvoir se caractérise par l'exercice inapproprié ou abusif de l'autorité, alors que la personne sait ou aurait dû savoir que sa conduite était importune.

Étapes qui seront réalisées si la plainte est recevable :

Si la plainte est recevable, le mise en cause est informé. À ce moment, des actions sont mises en place pour protéger l'intégrité physique et psychologique des personnes qui ont portée plainte tout au long du processus d'enquête.

5. Rencontre de la personne mise en cause pour recueillir son témoignage à partir du document d'allégations préparé et fourni par l'enquêteur
6. Consignation du témoignage par écrit par l'enquêteur
7. Validation et signature du témoignage par la personne mise en cause
8. Identification de témoins par l'enquêteur
9. Planification des rencontres de témoins par l'enquêteur et la personne répondante
10. Rencontre des témoins par l'enquêteur
11. Consignation du témoignage par écrit par l'enquêteur
12. Validation et signature des témoignages par les témoins
13. Analyse du bien fondée de la plainte par l'enquêteur à partir des témoignages reçus et autres preuves récoltées pendant l'enquête.
14. Rencontre avec la personne plaignante pour l'informer verbalement des résultats de l'enquête
15. Rencontre avec la personne mise en cause pour l'informer verbalement des résultats de l'enquête
16. Recommandations aux autorités concernées concernant les actions à prendre pour prévenir ou faire cesser, le cas échéant, le harcèlement.

Référence : Document interne d'accompagnement de la Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail (PDF, 934 ko).

Introduction

Cet outil a été développé dans le but d'éclairer une personne alléguant être victime de harcèlement psychologique ou sexuel afin qu'elle puisse bien décrire les événements qui pour elle sont du harcèlement ainsi que les impacts que ces événements ont ou ont eu sur elle. À noter qu'une personne a un délai de deux après le dernier événement pour porter plainte.

Définition du harcèlement psychologique ou sexuel selon l'article 81,18 de la LNT :

- « 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 l'employé.

Tous les critères doivent être présents pour démontrer que l'on affaire à du harcèlement psychologique ou sexuel.

Le harcèlement psychologique comprend aussi une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

La définition inclut le harcèlement discriminatoire lié à un des motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne : la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

La cyberintimidation est également incluse comme forme de harcèlement.

La page suivante est une grille vous permettant d'inscrire les événements que vous considérés comme étant du harcèlement. Les événements doivent :

- Vous concerne directement;
- Être des faits et non des perceptions et des interprétations;
- Être assez précis pour être vérifiés;
- Être datés.

Nom de la personne plaignante :

Nom(s) de(s) personne(s) mises en cause :

Date de la plainte :

NO	Date/moment/lieu En ordre chronologique	Description des faits (gestes, paroles, comportements, attitude)	Impacts sur vous (sentiments, émotions)
1			
2			
3			
4			
5			

GRILLE D'ANALYSE DE RECEVABILITÉ D'UN SIGNALEMENT OU D'UNE PLAINTE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

Date du dépôt de la plainte : 2025-04-15

PERSONNE PLAIGNANTE

Nom :	Prénom :
Statut :	Sexe :
Supérieur immédiat :	Unité :

PERSONNE MISE EN CAUSE

Nom :	Prénom :
Statut :	Sexe :
Supérieur immédiat :	Unité :

CONTEXTE

Besoins et attentes dans la situation lors du dépôt de la plainte

1. ANALYSE INDIVIDUELLE DES ALLÉGATIONS	
Répondez OUI, NON OU N/A pour chacune des colonnes	

Allégations	**Date**	**Élément précis, concret et vérifiable**	**Concerne la personne plaignante**	**Hostile ou non désiré**	**Excède les droits de gestion s'il y a lieu**	**Gravité relative**			**Notes**
						Faible	Modérée	Élevée	

1. ANALYSE GLOBALE	
Répondez OUI ou NON pour chacune des questions	
Ces conduites semblent-elles vexatoires dans leur ensemble? **Explications :**	
Ces conduites semblent-elles avoir porté atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne plaignante? **Explications :**	
Ces conduites semblent-elle avoir entrainé un milieu de travail néfaste pour la personne plaignante?	

Explications	

2. RECEVABILITÉ TECHNIQUE	
Répondez OUI ou NON à la question suivante	
La politique en vigueur s'applique-t-elle à la personne plaignante (voir champ d'application)?	
Est-ce que la dernière conduite vexatoire ou non désirée a été dénoncée dans les délais prescrits par l'employeur ou par les délais légaux (2 ans)?	

3. CONCLUSION	
Répondez OUI ou NON à la question suivante	
À partir de l'analyse effectuée, la plainte ou le signalement est-il jugé recevable?	
Quels facteurs de risque semblent avoir contribué à la situation ?	
Quels facteurs de protection pourraient servir de levier pour faciliter le traitement de la situation ?	

Extraits de la Loi sur les normes du travail (dans le but de guider l'analyse) :

Personne raisonnable

C'est une personne bien informée de toutes les circonstances et se trouvant dans la même situation que celle vécue par le salarié qui se dit victime de harcèlement et qui conclurait elle aussi que la conduite est vexatoire.

Les critères

Pour établir qu'il y a bien harcèlement psychologique, il faut démontrer la présence de tous les éléments de la définition :

Conduite vexatoire

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre et l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

Le caractère répétitif

Considérés isolément, une parole, un geste, un comportement peuvent sembler anodins. C'est l'accumulation ou l'ensemble de ces conduites qui peut devenir du harcèlement.

Paroles, gestes ou comportements hostiles ou non désirés

Les paroles, les gestes ou les comportements reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirés. S'ils sont à caractère sexuel, ils pourraient être reconnus comme du harcèlement même si la victime n'a pas exprimé clairement son refus.

Atteinte à la dignité ou à l'intégrité

Le harcèlement psychologique a un impact négatif sur la personne. La victime peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée tant sur le plan personnel que professionnel. La santé physique de la personne harcelée peut aussi en souffrir.

Milieu de travail rendu néfaste

Le harcèlement psychologique rend le milieu de travail néfaste pour celui qui en est victime. La personne harcelée peut, par exemple, être isolé de ses collègues à cause de paroles, de gestes ou de comportements hostiles à son endroit ou à son sujet.

DIRECTION GÉNÉRALE DES RESSOURCES HUMAINES

Service du développement de l'organisation et de l'analytique

Document interne d'accompagnement

Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail

Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail

cnesst.gouv.qc.ca

CNESST



Engagement de la présidente-directrice générale

—

Depuis quelques années déjà, la Commission des normes, de l’équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) s’est engagée à créer un milieu de travail exempt de toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel. Rappelons qu’en 2017, le comité de direction a adopté la Politique en matière de prévention et de règlement des situations de conflits, d’incivilité et de harcèlement psychologique au travail. Cette dernière est toujours en vigueur. En 2019, dans le respect de l’évolution de la Loi sur les normes du travail, cette politique a été mise à jour pour y inclure plus explicitement le harcèlement sexuel. En 2020, dans le contexte où la gestion à distance et le télétravail sont de plus en plus présents dans le monde du travail, une nouvelle mise à jour s’est effectuée afin d’ajouter la notion de civilité numérique et ainsi sensibiliser le personnel à cet effet. Le concept de sécurité psychologique s’ajoute également.

En parallèle à nos efforts, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a adopté une politique-cadre sur le sujet afin de satisfaire à ses obligations légales. Cette politique vise entre autres à uniformiser les pratiques en matière de prévention et de traitement des situations d’incivilité, de conflit et de harcèlement au travail au sein des ministères et organismes.

La Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d’incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail vient confirmer que les mécanismes appropriés étaient déjà en place à la CNESST pour répondre à nos obligations en la matière. Puisqu’elle a préséance sur les politiques internes des ministères et organismes, c’est pour cette raison que notre politique portera dorénavant le vocable de Document interne d’accompagnement de la Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d’incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail.

Afin de contribuer à notre engagement de maintenir un milieu de travail sain et exempt de harcèlement, je vous encourage personnellement à adopter une attitude, une façon de voir et de faire les choses favorisant la promotion du respect, de l’intégrité, et du bien-être des personnes au travail.

La présidente-directrice générale - Manuelle Oudar

1. ENGAGEMENT DE LA CNESST

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) est soucieuse de créer un milieu de travail favorisant la santé, la sécurité et le respect de l'intégrité physique et psychologique de son personnel.

Pour ce faire, elle s'engage, de concert avec toutes les personnes qui contribuent à la mission de l'organisation, à prévenir et traiter les situations de conflit, d'incivilité et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail[1] :

- En faisant la promotion du respect et de la civilité[2] entre les individus;
- En offrant l'accompagnement et les recours nécessaires aux personnes vivant une situation relationnelle difficile en milieu de travail, qu'elle s'apparente ou non à du harcèlement;
- En prenant les moyens raisonnables pour faire cesser toute conduite d'incivilité ou de harcèlement portée à sa connaissance.

2. CHAMP D'APPLICATION

La politique s'adresse à toute personne qui collabore à la mission de l'organisation, y compris les administrateurs, les gestionnaires, le personnel permanent et occasionnel, les personnes consultantes, le personnel étudiant et les stagiaires. Ainsi, le comportement de ces personnes est régi par les principes directeurs qui y sont énoncés. Elle couvre les relations que les employés.es entretiennent entre eux et avec des tiers dans le cadre du travail.

Tous les membres du personnel[3] sont assujettis à cette politique, quel que soit leur lieu de travail, tant au lieu physique où ils exercent leurs tâches que dans les aires communes ou à tout autre endroit où ils doivent se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : réunions, conférences, visioconférences, utilisation d'outils de collaboration numérique, activités de formation, déplacement, télétravail). La politique peut s'appliquer tant sur les heures normales de travail qu'en dehors de celles-ci (ex. : lors d'activités sociales organisées par l'employeur ou lors de l'utilisation des médias sociaux, de la messagerie instantanée ou du courriel).

---

[1] Pour simplifier le texte, le terme « harcèlement » est utilisé pour désigner les termes « harcèlement psychologique et sexuel au travail ».

[2] Le terme « civilité » inclut également les termes « civilité numérique ».

[3] Afin d'alléger le texte, les termes « ensemble du personnel » ou « ensemble des membres du personnel » seront utilisés pour désigner l'ensemble des personnes qui collaborent à la mission de l'organisation.

3. DÉFINITIONS

Civilité numérique

Ce sont les règles implicites de communications numériques avec autrui dans le cadre du travail, et qui démontrent de la considération portée aux autres. Il peut s'agir de communications par courriel, sur les médias sociaux, par messagerie instantanée ou avec les outils de collaboration numérique.

Conflit

Toute forme de désaccord, de discorde ou de différend concernant deux personnes ou plus et ayant des répercussions négatives sur les personnes et, conséquemment, sur le climat de travail.

Cyberintimidation

Utilisation des technologies de l'information, telles que le courrier électronique, la messagerie instantanée, les outils de collaboration numérique ou un site Internet, afin d'intimider, d'insulter, de menacer ou de dénigrer une personne ou encore de répandre des rumeurs à son sujet.

Harcèlement psychologique ou sexuel au travail

Selon la Loi sur les normes du travail (Art. 81.18), le harcèlement psychologique est « une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne salariée et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste ». Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne salariée. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend aussi une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

La définition inclut le harcèlement discriminatoire lié à un des motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne : la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. La cyberintimidation est également incluse comme forme de harcèlement dans cette politique.

Le harcèlement doit être distingué de situations telles qu'un conflit, une incivilité, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal du droit de gérance. Pour établir qu'il y a bien du harcèlement psychologique ou sexuel, la présence de tous les critères déterminés par la Loi doit être démontrée.

Incivilité

Conduite occasionnelle et non répétée, qui enfreint les normes de respect mutuel, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre attendues dans un milieu de travail et ayant des répercussions négatives sur les personnes et, conséquemment, sur le climat de travail.

Situation relationnelle difficile

Toute situation relationnelle vécue comme étant difficile et concernant une ou plusieurs autres personnes, qu'elle s'apparente ou non à du harcèlement (ex. : conflit, incivilité ou autre). Le terme « situation relationnelle difficile » sera utilisé dans la politique pour alléger le texte.

Ce qui ne constitue pas du harcèlement au travail

Notons que, selon les circonstances, certaines situations qui peuvent s'apparenter à du harcèlement psychologique n'en sont pas. Ces situations concernent l'exercice normal du droit de gérance, le conflit, l'incivilité, le stress relié au travail, ainsi que les conditions de travail et les contraintes professionnelles difficiles. La définition de ces situations ainsi que des précisions permettant de les distinguer d'une conduite de harcèlement se retrouvent à l'annexe 1.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

1. La prévention du harcèlement repose sur la responsabilité individuelle et collective de créer et de maintenir un climat de travail sain, notamment par l'adoption d'une conduite respectueuse.

2. L'engagement de tous dans l'adoption de comportements empreints de civilité et dans la gestion rapide des conflits est attendu pour créer et maintenir un climat de travail sain.

3. L'accompagnement des personnes qui en font la demande et le traitement des signalements et des plaintes de harcèlement se font de manière discrète et de façon respectueuse, équitable, neutre et impartiale.

4. Les renseignements relatifs à une demande d'accompagnement, à un signalement ou à une plainte sont confidentiels, à moins que la personne consente à la divulgation de tels renseignements et que cette divulgation soit nécessaire à l'analyse et au traitement de la situation, ou à la mise en place de mesures visant à la prévenir ou à la faire cesser.

5. Le principe de précocité-proximité est appliqué lors des interventions. Cela signifie que les problèmes devraient être réglés le plus rapidement possible, à l'amiable et de manière discrète par les personnes concernées, et en faisant intervenir le moins de personnes extérieures possible.

6. La recherche de solutions mutuellement satisfaisantes pour résoudre les situations qui s'apparentent ou non à du harcèlement est toujours privilégiée. On ne recourt à une enquête administrative que si la situation l'exige.

7. Une personne qui fait une demande d'accompagnement ou qui porte plainte de bonne foi ne subit aucun préjudice et ne fait l'objet d'aucunes représailles.

8. Les informations recueillies lors de l'analyse et du traitement d'une situation ne sont pas consignées au dossier du personnel concerné.

9. Aucune conduite d'incivilité ou de harcèlement n'est tolérée. Toute conduite du genre est passible de mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. De même, il est important de savoir que de tels actes, selon leur degré de gravité, peuvent aussi constituer des gestes à caractère criminel qui pourraient être rapportés à la police par la personne plaignante.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La présente politique vise l'engagement de tous les niveaux hiérarchiques et du personnel de chaque établissement de la CNESST afin de poursuivre le développement d'une culture de respect et de prévention. Le mot « gestionnaire » désigne les gestionnaires de tous les niveaux hiérarchiques.

La présidente-directrice générale ou le président-directeur général :

a. Encourage et soutient une culture de prévention et de respect mutuel se traduisant notamment dans les attentes organisationnelles à l'égard du personnel;

b. Ne tolère aucun acte d'incivilité ou de harcèlement envers son personnel et applique les mesures appropriées aux gestes reprochés;

c. Adopte la présente politique et s'assure de son application.

Les gestionnaires

À titre de personnes représentant l'employeur, les gestionnaires ont un rôle essentiel à jouer puisqu'ils sont chargés d'appliquer les principes directeurs de la politique dans leur unité administrative. En ce sens, les gestionnaires :

a. Ont un devoir d'exemplarité et doivent contribuer activement, par leurs attitudes et leurs comportements, à créer et maintenir un climat de travail sain, exempt de harcèlement et empreint de respect et de civilité;

b. Renseignent leur personnel sur les principes directeurs de la politique, ainsi que sur les services offerts par la Direction générale des ressources humaines (DGRH) à cet égard;

c. Détectent les facteurs de risque et interviennent rapidement pour les atténuer;

d. Interviennent rapidement lorsqu'ils observent un conflit, un comportement incivil ou une situation s'apparentant à du harcèlement ou qu'ils en sont informés;

e. Décident des mesures à prendre pour désamorcer une situation de conflit, ou pour faire cesser un comportement incivil ou s'apparentant à du harcèlement. Au besoin, ils demandent l'aide de la personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement de la DGRH.

f. Collaborent avec la personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement lors du traitement d'une plainte ou d'un grief. Ils prennent les décisions qui s'imposent et les moyens appropriés pour gérer la situation, suivant les recommandations émises par le personnel de la DGRH.

La Direction générale des ressources humaines :

a. Veille à ce que les gestionnaires et l'ensemble du personnel connaissent et respectent les principes de la présente politique, en faisant la promotion de l'importance d'un climat de travail sain, respectueux, empreint de civilité et exempt de harcèlement;

b. Désigne au moins une personne répondante (habilitée à conseiller et accompagner le personnel et les gestionnaires dans la prévention et le traitement des situations de conflit, d'incivilité et de harcèlement), et rend ses coordonnées accessibles au personnel;

c. Conseille et accompagne les gestionnaires dans leurs pratiques de gestion visant à créer et maintenir un milieu de travail sain, respectueux et exempt de harcèlement;

d. Assure une vigie quant à l'évolution des pratiques en matière de prévention du harcèlement et procède à la mise à jour de la politique.

La personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement (personne répondante) :

a. Reçoit les demandes d'accompagnement du personnel et des gestionnaires concernés par une situation relationnelle difficile en milieu de travail, qu'elle s'apparente ou non à du harcèlement;

b. Écoute, informe, oriente et intervient, le cas échéant, auprès des personnes faisant une demande d'accompagnement dans le but de les soutenir dans la recherche de solutions et dans leur application;

c. Reçoit et traite les signalements ou les plaintes de harcèlement verbales et écrites;

d. Recommande aux gestionnaires les moyens appropriés pour prévenir et faire cesser, s'il y a lieu, une conduite qui s'apparente ou non à du harcèlement ou pour agir sur des facteurs de risque détectés dans le milieu de travail;

e. Conçoit et met en place des activités de sensibilisation et de formation à l'intention des gestionnaires et du personnel afin de prévenir le harcèlement au travail, de promouvoir la civilité et de résoudre les conflits;

f. Présente une reddition de comptes aux autorités dans le respect des notions de confidentialité et de discrétion décrites dans la section des principes directeurs.

La personne conseillère en relations du travail :

a. Travaille en collaboration avec la personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement lors de la réception d'un signalement ou d'un grief de harcèlement;

b. Conseille les gestionnaires en matière administrative et disciplinaire;

c. Traite le grief, le cas échéant.

La personne conseillère en santé des personnes :

a. Travaille en collaboration avec la personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement lors de la réception d'informations médicales ou d'une réclamation pour accident du travail indiquant la présence d'un conflit ou de harcèlement potentiel en milieu de travail.

L'ensemble du personnel :

a. Contribue, par ses attitudes, ses comportements et ses paroles, au maintien d'un climat de travail sain, respectueux, empreint de civilité et exempt de toute forme de harcèlement;

b. Lorsqu'un membre du personnel vit une situation relationnelle difficile ou qu'il croit vivre du harcèlement, il en parle d'abord à la personne concernée. Si cela ne fonctionne pas ou s'il s'en sent incapable, il fait appel rapidement à son gestionnaire ou à la personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement (voir la section « Accompagnement et recours possibles »);

c. Contribue positivement et activement à la recherche de solutions et participe à la résolution du problème vécu.

Les partenaires syndicaux et les associations représentatives :

a. Dans le cadre de leur rôle de personnes représentant des membres du personnel, les partenaires syndicaux et les associations représentatives collaborent avec l'employeur à la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes dans le but de prévenir et de faire cesser, s'il y a lieu, les conduites de harcèlement au travail.

La personne qui signale une situation relationnelle difficile :

a. Collabore avec la personne chargée de traiter la demande d'accompagnement ou la plainte et participe à la recherche de solutions;

b. Voit à maintenir un rapport respectueux et professionnel avec la personne mise en cause;

c. Fait preuve de discrétion;

d. Au besoin, contacte le programme d'aide aux employés pour obtenir du soutien.

La personne à qui l'on reproche la conduite :

a. Collabore avec la personne chargée de traiter la demande d'accompagnement ou la plainte et participe à la recherche de solutions;

b. Voit à maintenir un rapport respectueux et professionnel avec la personne plaignante;

c. Fait preuve de discrétion;

d. Au besoin, contacte le programme d'aide aux employés pour obtenir du soutien.

6. ACCOMPAGNEMENT ET RECOURS POSSIBLES

Premières étapes

Lorsqu'une personne vit une situation relationnelle difficile, qu'elle s'apparente ou non à du harcèlement, elle est invitée à en parler d'abord avec la personne concernée. Si cela ne fonctionne pas ou si elle ne se sent pas outillée pour le faire, elle en parle à sa ou son gestionnaire pour qu'elle ou il l'accompagne ou prenne les mesures requises pour gérer la situation. Une personne peut également signaler une situation potentielle de harcèlement si elle en est témoin.

Si la personne n'est pas à l'aise de parler de la situation à sa ou son gestionnaire, elle est alors invitée à s'adresser à la personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement de la DGRH. La personne qui est témoin d'une situation relationnelle difficile peut également faire de même.

La personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement recevra la demande d'accompagnement avec respect, neutralité, impartialité et discrétion. Celle-ci aidera la personne à faire la lumière sur la situation, c'est-à-dire à préciser les faits vécus, pour pouvoir l'orienter dans ses réflexions et ses choix par rapport à la situation.

Tout en tenant compte des besoins et intérêts de la personne, du contexte et des droits de tous, la personne conseillère

en gestion de conflit et harcèlement guidera la personne dans la recherche de solutions. Cette dernière favorisera la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes dans le but de préserver la santé, la sécurité et le respect de l'intégrité physique et psychologique de chacune des personnes concernées.

La personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement pourrait notamment :

- Accompagner la personne pour qu'elle puisse résoudre par elle-même la situation;
- Accompagner la ou le gestionnaire dans son rôle de facilitateur;
- Agir comme facilitatrice en procédant à un dialogue assisté ou à une médiation;
- Informer la personne plaignante que les gestes allégués peuvent être de nature criminelle et pourraient être rapportés à la police.

Si plusieurs personnes sont concernées, une intervention de groupe peut également être réalisée.

Dépôt d'une plainte

Si les modes de résolution tentés n'ont pas donné les résultats souhaités, ou si la personne exprime sa volonté de procéder autrement, celle-ci peut déposer une plainte écrite à la personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement. Cette plainte doit décrire tous les faits en lien avec les manifestations perçues comme du harcèlement : gestes et paroles, personne(s) mise(s) en cause, date, heure, lieu, déroulement, témoins, etc.

Un formulaire est prévu à cet effet et disponible dans l'intranet. Il est également joint à l'annexe 2.

La personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement accuse réception par écrit de la plainte auprès de la personne plaignante et communique aussitôt avec cette dernière. Les prochaines étapes, ainsi que les droits et responsabilités des personnes concernées, lui sont ensuite expliqués.

À cette étape, la ou le gestionnaire de la personne qui se croit victime de harcèlement doit être informé.e du dépôt de la plainte. Si la ou le gestionnaire est la personne mise en cause, c'est sa supérieure immédiate ou son supérieur immédiat qui sera informé.e.

Avant d'informer la ou les personnes mises en cause, la personne conseillère tentera de comprendre la situation à partir des faits rapportés par la ou les personnes plaignantes et en consultant d'autres sources d'information pertinentes. L'objectif de cette étape est de statuer sur le caractère suffisamment sérieux du contenu de la plainte pour qu'il soit justifié de lui laisser ou non l'étiquette de « harcèlement » aux fins de son traitement.

À la suite de son analyse, la personne conseillère recommandera ou mettra en place diverses actions visant à favoriser un règlement rapide de la situation et à prévenir ou faire cesser le harcèlement, le cas échéant. Par ailleurs, il est important de noter que celle-ci pourrait suggérer à la personne plaignante de rapporter à la police les gestes allégués qui semblent être de nature criminelle.

Actions et interventions possibles lors du dépôt d'une plainte

Voici une description des actions ou interventions pouvant être mises de l'avant :

Accompagnement et soutien

La personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement peut accompagner et soutenir la personne qui désire des conseils pour dénouer elle-même la situation, qu'elle soit une ou un gestionnaire ou une ou un employé.e. Cette dernière prend pouvoir sur la situation afin de contribuer à un déroulement positif et favorable au climat de travail. Les actions à poser ainsi que les attitudes, les paroles ou les comportements à adopter pour dénouer la situation sont des aspects discutés avec la personne concernée. La nature de cette intervention repose sur la discussion et le partage d'information visant à trouver des solutions et à mettre fin à une situation conflictuelle ou difficile. Au besoin, la personne peut consulter le programme d'aide aux employés comme ressource supplémentaire.

Dialogue assisté ou médiation

Le dialogue assisté, aussi appelé médiation, est une démarche libre et volontaire de résolution de conflits par laquelle une tierce personne impartiale agit comme facilitatrice auprès des personnes concernées, afin qu'elles en viennent à trouver des solutions viables et mutuellement satisfaisantes dans les circonstances. Cette rencontre permet aux personnes concernées de clarifier leur point de vue, de cerner leur différend et d'explorer elles-mêmes des solutions.

Préalablement à cette rencontre, la personne facilitatrice rencontre individuellement les personnes concernées afin de les aider à réfléchir sur la situation et à se préparer au dialogue. Elle encadre ensuite les échanges entre les parties.

Cette démarche peut avoir lieu à tout moment dans le traitement d'une situation de conflit ou de harcèlement, lorsque les personnes concernées y consentent.

Au terme du dialogue assisté, un compte-rendu écrit est envoyé aux personnes concernées, qui s'assurent qu'il est conforme aux engagements discutés. Il appartient ensuite à ces dernières, ainsi qu'à leur gestionnaire, s'il y a lieu, d'en assurer l'application. Cette démarche de même que les propos échangés pendant celle-ci ne sont pas versés au dossier personnel des membres du personnel concernés.

Évaluation qualitative

L'évaluation qualitative est une démarche d'analyse structurée qui vise à brosser le portrait systémique d'une situation problématique afin d'avoir en main les éléments essentiels pour permettre le meilleur règlement possible. Contrairement à l'enquête, qui vise principalement à statuer sur le bien-fondé d'une plainte pour harcèlement et qui se concentre sur la recherche de preuves pour reconstruire les faits, l'évaluation qualitative consiste, quant à elle, à porter un regard plus global sur une situation problématique. Elle permet de faire la lumière sur les besoins des personnes concernées et de faire ressortir les facteurs organisationnels en cause, de même que les facteurs de protection aidant à résoudre le problème et à prévenir les conflits, l'incivilité et le harcèlement psychologique ou sexuel.

Un rapport écrit indiquant les constats et les recommandations quant aux mesures appropriées à mettre en place pour faire cesser la situation problématique est ainsi produit. Seules les conclusions de ce rapport sont communiquées aux personnes concernées. Les recommandations de mesures à mettre en place sont transmises aux gestionnaires concernés.

Une personne souhaitant obtenir une copie du rapport pourra le faire par l'intermédiaire d'une demande d'accès à l'information, sous réserve des dispositions de ladite loi et des restrictions applicables, le cas échéant.

Enquête

L'enquête vise, quant à elle, à statuer sur le bien-fondé de la plainte. La CNESST peut mandater une ressource externe à l'organisation pour la réaliser. Elle permet d'obtenir la version de toutes les personnes concernées par la plainte. L'information est recueillie et analysée pour déterminer s'il existe une preuve suffisante quant à la présence de harcèlement psychologique selon la définition légale.

Un rapport d'enquête est produit. Seules les conclusions de ce rapport sont communiquées aux personnes concernées. Des recommandations d'actions à mettre en place pour prévenir le harcèlement ou le faire cesser, le cas échéant, sont par la suite transmises par la DGRH aux gestionnaires concernés.

Une personne souhaitant obtenir une copie du rapport d'enquête pourra le faire par l'intermédiaire d'une demande d'accès à l'information, sous réserve des dispositions de ladite loi et des restrictions applicables, le cas échéant.

SITUATION RELATIONNELLE DIFFICILE

JE CROIS ÊTRE VICTIME DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

J'informe la personne concernée des comportements qui me dérangent et lui demande d'arrêter

Je ne me sens pas capable d'aborder le sujet avec la personne ou la situation perdure

Signalement
J'avise la personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement de la DGRH

Accompagnement par la personne conseillère de la DGRH

J'avise mon ou ma supérieure. Il ou elle intervient.

Fin de la situation difficile

Recherche de solutions mutuellement satisfaisantes :
Accompagnement et soutien, dialogue assisté ou non, médiation ou autre

Options possibles pour résoudre la situation si la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes ne donne pas les résultats escomptés

Plainte écrite

Analyse de recevabilité
(analyse préliminaire des faits allégués en fonction de la définition de la LNT (Art. 81.18))

Évaluation qualitative

Autres

Recevable
(il est raisonnablement possible qu'il s'agisse de harcèlement)

Non recevable

Enquête

Non fondée

Fondée

Recommandations visant à prévenir et à faire cesser le harcèlement psychologique ou sexuel, le cas échéant, l'employeur prend les actions appropriées

Compléments d'information

a. La personne plaignante peut à tout moment retirer sa plainte. Si elle le juge approprié, la personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement peut décider de poursuivre le traitement de la situation.

b. L'employeur se réserve le droit d'analyser une situation, même si aucune plainte n'est déposée.

c. Les personnes concernées ont le droit d'être accompagnées par une personne de leur choix (ex. : un.e représentant.e syndical.e ou un.e représentant.e de leur association) lors des rencontres avec la personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement ou la ressource externe.

d. Le recours à la politique ne doit pas être fait dans l'objectif de nuire ou de véhiculer de fausses allégations, en raison des torts importants qu'une telle conduite pourrait causer aux personnes visées. Des plaintes faites de mauvaise foi sont susceptibles d'être sanctionnées.

e. En tout temps, les membres du personnel peuvent se prévaloir du programme d'aide aux employés pour les soutenir dans la résolution de leur situation difficile.

7. DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

La personne qui demande un accompagnement, qui fait un signalement ou qui porte plainte a le droit :

a. D'avoir accès à du soutien psychologique par le biais du programme d'aide aux employés;

b. D'être protégée des représailles;

c. D'être accompagnée de la personne de son choix tout au long du processus d'accompagnement ou de traitement de sa plainte;

d. D'être assurée qu'aucune information relative au signalement ou à la plainte ne sera déposée à son dossier personnel, dans la mesure où elle a été déposée de bonne foi;

e. D'être traitée équitablement;

f. De valider le contenu de sa déclaration, s'il y a lieu;

g. D'être informée du déroulement du processus d'analyse retenu et de ses conclusions.

La personne mise en cause a le droit :

a. D'avoir accès à du soutien psychologique par le biais du programme d'aide aux employés;

b. D'être informée du dépôt d'une plainte contre elle au moment approprié;

c. D'être informée des allégations formulées à son sujet, si la plainte est jugée recevable;

d. De soumettre sa version des faits;

e. D'être accompagnée par la personne de son choix tout au long du processus de traitement du signalement ou de la plainte;

f. D'être présumée innocente jusqu'à preuve du contraire;

g. D'être traitée équitablement;

h. De pouvoir valider le contenu de sa déclaration, s'il y a lieu;

i. D'être protégée des plaintes frivoles et malicieuses;

j. D'être informée du déroulement du processus d'analyse retenu et de ses conclusions.

Les témoins directs ou indirects ont le droit :

a. Que leur identité et leur témoignage lors du traitement d'un signalement ou d'une plainte soient confidentiels pour les personnes plaignantes et mises en cause;

b. D'être protégés des représailles;

c. De valider le contenu de leur déclaration, s'il y a lieu.

8. AUTRES RECOURS

La formulation d'une plainte, conformément à la présente politique, n'a pas pour effet d'empêcher une personne d'exercer ses recours légaux, tels que le grief, la réclamation du travailleur et la plainte à la Commission de la fonction publique. Le délai pour ce faire est de deux ans à compter de la dernière manifestation de harcèlement. En cas de recours multiples, la DGRH se réserve le droit de différer le traitement de la plainte déposée en vertu de la présente politique si elle le juge approprié.

9. ENCADREMENT LÉGAL ET ADMINISTRATIF[4]

- Loi sur les normes du travail (art. 81.18, 81.19 et 81.20)
- Charte des droits et libertés de la personne (art. 4, 10.1, 46 et 49)
- Code civil du Québec (C.c.Q.)
- Code de procédure civile (art. 1 à 7)
- Conventions collectives en vigueur
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, chapitre S-2.1)
- Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (RLRQ, chapitre A-3.001)
- Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1)

10. ÉVALUATION ET SUIVI

Un rapport de suivi annuel est fourni aux autorités de la CNESST. Les données de ce rapport sont présentées de façon à préserver l'anonymat des personnes concernées. Ce bilan annuel vise à vérifier si la politique donne les résultats escomptés et, s'il y a lieu, à y apporter les modifications nécessaires.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente mise à jour de la politique entre en vigueur le 9 novembre 2023.

[4] Et l'ensemble des autres lois et règlements afférents.

12. RÉFÉRENCES

- CNESST. Modèle de politique en matière de harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes, 2022.
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. *Politique en matière de prévention et de règlement des situations de conflit, d'incivilité et de harcèlement au travail*, 21 novembre 2017.
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. *Politique organisationnelle en santé, sécurité et mieux-être au travail*, juin 2017.
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. *Guide sur l'éthique*, mars 2017.
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. *Formation sur le harcèlement psychologique*, janvier 2016.
- *Loi sur les normes du travail (LNT*). L.R.Q., c. N-1.1.
- Institut de la statistique du Québec. *Politique en matière de prévention et de règlement des situations de conflit et de harcèlement au travail*, juin 2016.
- Ministère des Ressources naturelles et des Ressources informationnelles. *Politique ministérielle de prévention et de gestion des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique*, décembre 2016.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. *Politique en matière de prévention et de règlement des situations de conflit et de harcèlement psychologique*, octobre 2015.
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. *Politique ministérielle relative à la gestion des conflits et au harcèlement psychologique*, mars 2017.
- Secrétariat du Conseil du trésor. *Politique-cadre de gestion des ressources humaines*, novembre 2013.
- Secrétariat du Conseil du trésor. Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, 2020.
- Tourisme Québec. *Programme favorisant la civilité et le règlement des conflits et du harcèlement au travail*, 2016.

ANNEXE 1

SITUATIONS QU'IL NE FAUT PAS CONFONDRE AVEC DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL AU TRAVAIL

Exercice normal du droit de gérance

On doit distinguer les actes posés par l'employeur dans le cadre de l'exercice normal et légitime du droit de gérance, même s'ils impliquent divers inconvénients ou événements déplaisants, de ceux posés de façon arbitraire, abusive, discriminatoire ou en dehors des conditions normales de travail.

La gestion normale ou courante, par l'employeur ou par ses représentant.e.s (gestionnaires), du rendement au travail, de l'absentéisme, de la discipline, de l'attribution des tâches et même du licenciement constitue l'exercice légitime du droit de gérance.

La gestion discriminatoire, arbitraire et injustifiée du personnel ou celle ne reposant pas sur des critères équitables, connus ou accessibles aux membres de l'organisation constitue quant à elle du harcèlement psychologique.

Conflit

Dans le conflit, les divergences ou principaux reproches sont nommés à l'autre. Il y a une escalade de la tension vécue. Bien que les répercussions du conflit sur les personnes puissent quelquefois s'apparenter aux effets du harcèlement psychologique, les attaques sont mutuelles; il n'y a pas de relation « dominant-dominé ». S'ils font l'objet d'une saine gestion, les conflits peuvent amener la clarification des responsabilités et l'évolution positive des relations au sein du personnel.

Voici des exemples de conflit en milieu de travail : un désaccord d'intérêts, de valeurs ou d'opinions, une application différente d'une directive ou d'une procédure, des interprétations divergentes des meilleures méthodes de travail à utiliser, une mésentente sur la répartition des tâches ou les responsabilités de chaque personne, des différences dans les objectifs de rendement.

Dans le cas du harcèlement, des non-dits ou des éléments cachés existent et l'on assiste plutôt à un rapport « dominant-dominé » entre les personnes. Il n'y a pas d'attaques mutuelles; celles-ci ne viennent que d'une personne et ne sont subies que par l'autre personne.

Incivilité

Elle se traduit par une agression ponctuelle ou un manque de respect non prémédité qui résulte davantage d'une impulsion ou d'une réaction non maîtrisée. Elle n'implique pas de conduites abusives visant à isoler, à affaiblir et à détruire l'autre personne ou le groupe ciblé pour s'en débarrasser. Elle peut se présenter sous forme de langage inapproprié et agressif, de plaintes continuelles et destructives, de manières ou de gestes frustes ou empreints de brutalité, ainsi que d'un manque de savoir-vivre envers tout un chacun indifféremment.

Bien que ces comportements ne soient pas tolérés, qu'ils soient passibles de mesures disciplinaires et qu'ils puissent avoir des répercussions négatives sur les personnes qui les subissent, ils ne constituent pas une conduite de harcèlement psychologique de prime abord.

Stress lié au travail

Il renvoie à la souffrance psychique issue de l'écart entre, d'une part, les exigences liées au travail et à l'atteinte de résultats utiles à l'organisation et, d'autre part, la capacité de la personne à accomplir ce travail.

Le harcèlement psychologique ne renvoie ni aux exigences liées au travail ni à l'atteinte de résultats utiles à l'organisation, mais à des conduites abusives qui visent à isoler, à affaiblir et à détruire une ou plusieurs personnes pour s'en débarrasser.

Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles

Les conditions de travail, les contraintes professionnelles difficiles et les changements organisationnels ne constituent pas du harcèlement psychologique lorsqu'ils sont justifiables par la technologie, l'économie ou la politique et qu'ils ne ciblent pas le personnel de façon arbitraire.

ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE PLAINTE

Plainte de harcèlement au travail

Identification de la personne qui dépose la plainte

Nom		Prénom
Fonction		Téléphone au travail
Vice-présidence	Direction	Service

Définition du « harcèlement psychologique* » (art. 81.18 de la Loi sur les normes du travail) :

- Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes qui sont répétés;
- Qui sont hostiles ou non désirés;
- Laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne salariée et entraîne pour celle-ci un milieu de travail néfaste;
- Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne salariée.

*À noter que le harcèlement psychologique comprend aussi une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

La notion de harcèlement psychologique inclut également le harcèlement lié à l'un des motifs contenus dans la Charte des droits et libertés de la personne.

Personne(s) visée(s) par la plainte

Nom(s)		Prénom(s)
Fonction		
Vice-présidence	Direction	Service

Démarches entreprises

Avez-vous signifié à la personne visée votre malaise face à ses agissements ou paroles?

□ Oui □ Non

Avez-vous entrepris d'autres démarches avant de formuler une plainte?

□ Oui □ Non

Avez-vous entrepris d'autres démarches parallèlement à une plainte ou songez-vous à le faire?

□ Oui □ Non □ Ne sais pas

Précisez :

Description des faits qui ont conduit à la plainte

Que s'est-il passé? Identifiez la ou les personnes visées par la plainte.

Précisez les faits, les dates, les heures, les lieux, etc.

S'il y a lieu, décrivez les atteintes occasionnées par la situation de harcèlement au travail.

Joignez votre document au présent formulaire.

Vos attentes et vos besoins relativement à la situation

A) Quels sont vos besoins et vos attentes relativement à la situation?

B) Seriez-vous d'accord pour entreprendre un dialogue assisté ou de la médiation?

□ Oui □ Non □ Ne sais pas

C) Autre intervention souhaitée?

Précisez :

Signature

Je déclare avoir pris connaissance de la *Politique en matière de prévention et de règlement des situations de conflit, d'incivilité et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail* et dépose la plainte de bonne foi.

Signature	Date

Transmission

Veuillez transmettre ce formulaire dûment rempli et signé par courriel à l'adresse suivante : dgrh_conflits_harcelement@cnesst.gouv.qc.ca. Une personne conseillère en gestion de conflit et harcèlement au travail prendra contact avec vous.



RAPPORT ANNUEL 2024

Bureau des plaintes sur la qualité des services

Photo : Stéphane Groleau

Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail

cnesst.gouv.qc.ca

Table des matières

Introduction 4

1. Demandes traitées par le BPQS en 2024 4

1.1 Plaintes qualifiées 5

1.2. Santé, Sécurité du travail (SST) 5

1.3. Normes du Travail (NT) 7

1.4. Direction générale de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (DGIVAC) 7

1.5. Équité salariale (ES) 8

1.6. Unités centrales 8

1.7. Plaintes sur le professionnalisme 9

1.8. Demandes de soutien politique 10

1.9 Demandes du Protecteur du citoyen (PC) 10

Le délai pour obtenir une décision d'admissibilité dans le cadre d'une demande pour rechute, récidive ou aggravation (RRA) 11

Le revenu minimum assurable 11

Le paiement des intérêts sur les autres indemnités du Chapitre III-Indemnités de la LATMP 11

La suspension des indemnités de remplacement de revenu (IRR) selon l'article 142 de la LATMP 12

2. Commentaires des clientèles 12

3. Actions posées par le BPQS pour contribuer à l'amélioration de la qualité des services 13

3.1 Sondage de satisfaction de la clientèle à l'égard des services offerts par le BPQS 13

3.2 Modifications au tableau de bord et à la documentation des plaintes dans le système de gestion des plaintes (GDP) 13

3.3 Collaboration avec les autres unités de la Commission 13

Direction générale de l'actuariat (DGA)- Relevé détaillé des déductions sur les indemnités 13

DGIVAC- Instruction de travail concernant le changement du numéro d'assurance-maladie 14

Direction générale des ressources humaines (DGRH)- Remboursement des frais d'interprète pour une personne en situation de handicap 14

DGPI- Améliorer l'interprétation des données 14

Collaborations externes 14

Conclusion 15

ANNEXE 1 - Terminologie 16

Introduction

Le Bureau des plaintes sur la qualité des services (BPQS) est l'unité responsable de traiter les plaintes et de recueillir les commentaires des clientèles externes concernant la qualité des services rendus par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Le BPQS a également le mandat de traiter les demandes de soutien politique qui proviennent du personnel politique en circonscription. Enfin, le BPQS est l'interlocuteur désigné par la CNESST pour transiger avec le Protecteur du citoyen.

Étant donné son mandat, le BPQS agit comme agent d'amélioration de la qualité des services pour l'ensemble de l'organisation, notamment en portant à l'attention des unités concernées certaines expériences vécues par la clientèle et qui requièrent une intervention.

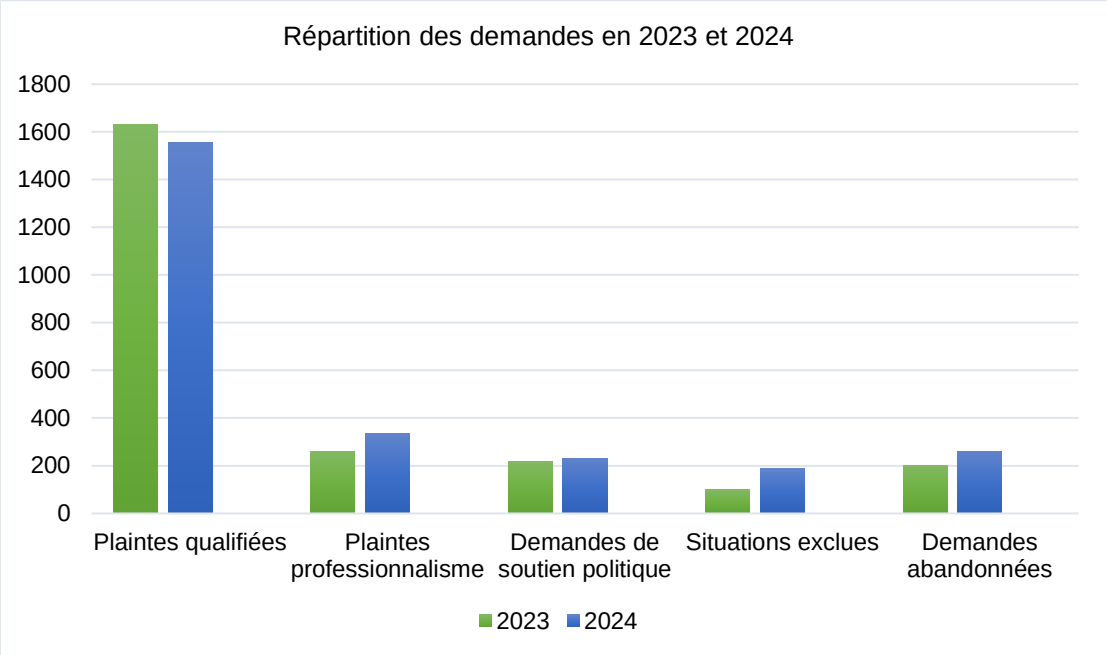
Le BPQS dresse dans son rapport annuel un portrait global des demandes traitées en lien avec la qualité des services et des actions posées pour contribuer à l'amélioration des services de la Commission. Ce rapport est déposé, pour information, aux membres du comité de direction.

1. Demandes traitées par le BPQS en 2024

En 2024, le BPQS a traité **2 570 demandes**, ce qui représente une augmentation de 6,6 % par rapport aux demandes traitées en 2023.

Cette augmentation ne résulte pas d'une augmentation des plaintes qualifiées, mais plutôt d'une augmentation :

- Des plaintes sur le professionnalisme;
- Des situations exclues;
- Des demandes abandonnées.



1.1 Plaintes qualifiées

En 2024, le BPQS a traité **1555 plaintes qualifiées**, ce qui représente une diminution de près de 5 % par rapport à 2023.

Les **principaux motifs des plaintes qualifiées** en 2024 sont les mêmes que ceux répertoriés en 2023, soit :

- Les délais de traitement des demandes d'admissibilité;
- Les délais pour obtenir une réparation financière;
- Le traitement de la demande de réparation financière.

Parmi les plaintes qualifiées, **800 se sont avérées fondées** (51%).

Le nombre de plaintes qualifiées demeure **peu élevé** en comparaison avec le nombre de demandes adressées en 2024 à la Commission.

Les sujets d'actualité, tels que la grève de Postes Canada, l'entrée en vigueur de la fin des indemnités pour les victimes d'actes criminels ou la formation obligatoire en construction-prévention n'ont pas, ou très peu, fait l'objet de plaintes.

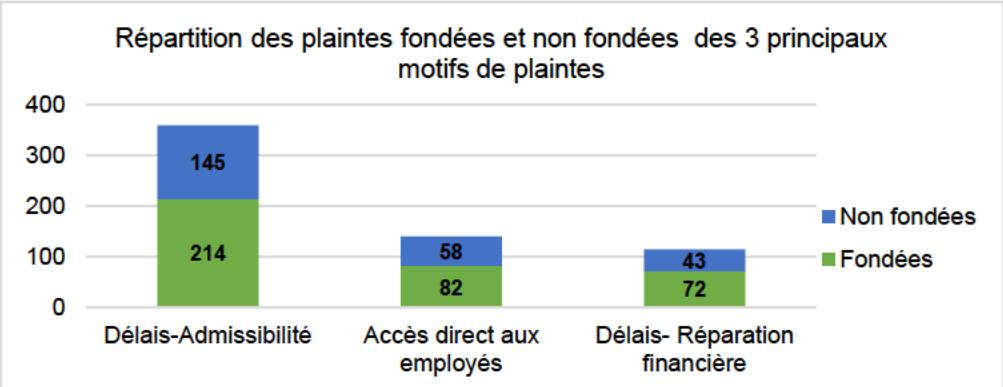
La politique de gestion des plaintes permet au BPQS, lorsque le nombre de plaintes ou la portée de certaines plaintes le requièrent, d'effectuer des recommandations à portée générale aux vice-présidences concernées. Le BPQS n'a effectué aucune recommandation en 2024.

1.2. Santé, Sécurité du travail (SST)

Les plaintes concernant le secteur SST ont connu une diminution entre 2023 et 2024, passant de 1331 à 1128 plaintes. Plus de la moitié de ces plaintes se sont avérées fondées (51 %).

Les principaux motifs de plainte sont similaires à ceux observés en 2023. Ils sont en lien avec :

- Les délais associés à l'admissibilité;
- L'accès direct aux employés;
- Les délais de réparation financière.



Par ailleurs, par rapport à 2023, on note une baisse dans le nombre de plaintes en lien avec :

- Les délais de réparation financière (-31,5 %);
- Le traitement de la réparation financière (-36 %);
- Les délais pour les recours et accès au dossier du travailleur (- 44,5 %).

Deux problématiques soulevées par le BPQS lors du traitement de certaines plaintes sont en cours de traitement par le secteur :

L'application de l'article 224.1 de la loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)

Au cours de l'année, le BPQS a reçu plusieurs plaintes en lien avec l'application de l'article 224.1 de la LATMP, et plus particulièrement en lien avec le délai pour obtenir une décision.

En avril 2024, la Direction générale de l'expertise en réparation (DGER) en collaboration avec la direction générale des affaires juridiques (DGAJ), a informé le BPQS que des consignes officielles étaient en préparation afin que l'ensemble des employés de la Commission puisse traiter les demandes venant des employeurs demandant l'application de l'article 224.1 de la LATMP.

Au moment de la rédaction de ce rapport, toutes les demandes demeuraient en suspens et la consigne était de transmettre un accusé de réception aux employeurs. La CNESST travaille en collaboration avec le bureau d'évaluation médical (BEM) du ministère du Travail afin d'assurer une application juste et équitable de l'article 224.1.

L'application de l'article 88 de la LATMP

Le BPQS a reçu au cours de l'année 2024 plusieurs plaintes en lien avec l'application de l'article 88 de la LATMP. Ces plaintes concernaient des unités provenant des différentes directions générales de la réintégration au travail (DGRT). Les discussions qui ont entouré le traitement de ces plaintes ont mis en lumière la méconnaissance qu'avaient les unités administratives de cet article, et ce, malgré la documentation existante sur le sujet.

En octobre 2024, le BPQS a informé la DGER de la problématique. Cette dernière a manifesté une ouverture à se pencher sur la question. Toutefois, ne s'agissant pas d'un nouvel article de loi, la transmission d'un avis à l'ensemble des unités concernées pour les informer des obligations en lien avec cet article ne correspondait pas aux pratiques en vigueur.

La CNESST entamera en 2025 une analyse des irritants et des difficultés afin d'identifier les meilleures solutions pour outiller correctement les intervenants et répondre à la problématique.

1.3. Normes du Travail (NT)

Les plaintes adressées aux NT ont connu une diminution en 2024, passant de 53 à 47 plaintes par rapport à 2023. De plus, seulement 7 de ces plaintes se sont avérées fondées.

Les deux motifs de plaintes les plus importants sont :

- L'accès direct aux employés;
- Les délais d'admissibilité[1].

Le traitement des demandes de recours[2] et d'accès au dossier du travailleur, qui représentait le motif le plus important en 2023, ne représente que 5 plaintes en 2024.

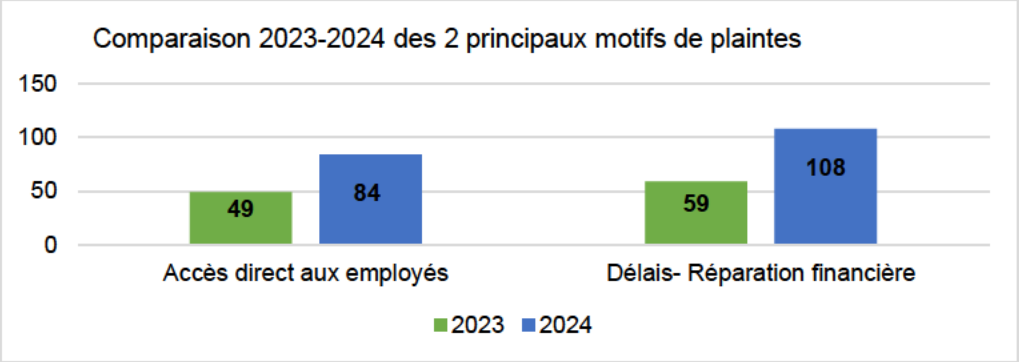
Les délais d'admissibilité sont un motif qui n'avait été évoqué à aucune reprise en 2023.

1.4. Direction générale de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (DGIVAC)

Les plaintes qualifiées concernant la DGIVAC sont passées de 204 en 2023 à 314 en 2024, soit une augmentation de près de 54 %. Par ailleurs, 61 % de ces plaintes se sont avérées fondées.

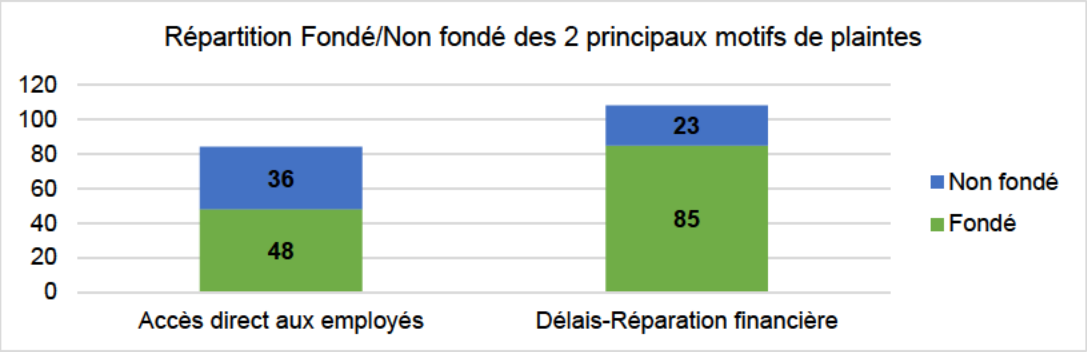
Les principaux motifs de plainte sont les mêmes que ceux identifiés en 2023, soit :

- L'accès direct aux employés;
- Les délais pour la réparation financière.



1 Ce motif inclut les demandes en attente de recevabilité ainsi que les demandes conjointes de harcèlement, en attente au secteur SST du traitement par les NT.
[2] Plaintes pécuniaires, pour pratiques interdites, pour congédiement sans cause juste et suffisante ou pour harcèlement psychologique et sexuel.

Les plaintes portant sur ces 2 motifs sont en grande partie fondées :



1.5. Équité salariale (ES)

Une seule plainte, en lien avec le traitement d'un recours, a été traitée en 2024, mais jugée comme étant non fondée.

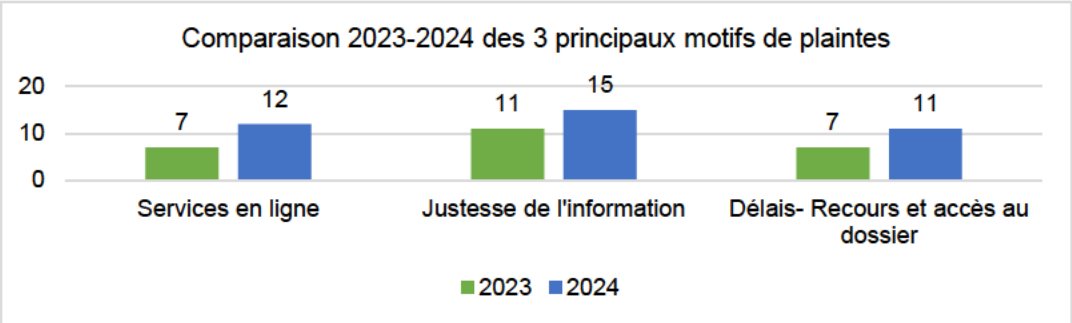
1.6. Unités centrales[3]

Les plaintes concernant les unités centrales[4] ont augmenté en 2024, passant de 44 à 65 plaintes. Par ailleurs, 35 % de ces plaintes étaient fondées.

Les principaux motifs de plainte sont les mêmes que ceux identifiés en 2023, soit :

- Les services en ligne;
- La justesse de l'information;
- Les délais pour le recours et l'accès au dossier.

Dans les trois cas, les plaintes en lien avec ces motifs sont en augmentation par rapport à 2023 :



[3] Les unités centrales réfèrent à la direction générale des relations clients (DGRC), la direction générale des solutions à la clientèle et de la gestion des données (DGSCGD), la direction générale des affaires juridiques (DGAJ) et la direction générale des communications (DGC).
[4] Les unités centrales réfèrent à la direction générale des relations clients (DGRC), la direction générale des solutions à la clientèle et de la gestion des données (DGSCGD), la direction générale des affaires juridiques (DGAJ) et la direction générale des communications (DGC).

Les plaintes en lien avec la représentation juridique, qui avaient plus que triplé en 2023, ont connu une légère diminution. Ceci pourrait, en partie, être expliqué par la mise en ligne à l'été 2024, de la *politique relative à la représentation par avocat à la suite de la recevabilité d'une plainte d'une personne salariée en matière de normes du travail* ainsi que la transmission à la clientèle des rôles et responsabilités des salariés lorsque ceux-ci sont représentés par la Commission. Ces mesures peuvent avoir permis aux salariés d'acquérir une meilleure connaissance du service de représentation.

Malgré les délais plus longs pour parler à un agent de relations client que ceux indiqués dans la déclaration de services, seules 7 plaintes ont été déposées en 2024 à ce sujet.

1.7. Plaintes sur le professionnalisme

335 plaintes

Augmentation de 29 % par rapport à 2023

Ces plaintes représentent désormais 13% de toutes les demandes traitées par le BPQS.

Tous les secteurs d'activité de la Commission, à l'exception de l'équité salariale, ont fait l'objet de plaintes sur le professionnalisme de leur personnel. Toutefois, l'IVAC et les Normes du Travail ont connu des augmentations de plus de 50 % de ces plaintes par rapport à l'année antérieure.

Avec l'entrée en vigueur de la nouvelle politique de gestion des plaintes en juin 2024, le BPQS peut mieux documenter ces plaintes. Ainsi, entre le 17 juin et le 31 décembre 2024, les plaintes traitées par le BPQS ont démontré que les motifs de plaintes allégués par la clientèle les plus récurrents sont:

- **Le manque de respect ou de courtoisie;**
- **Le manque d'écoute ou d'empathie.**

À la suite de l'analyse effectuée par les gestionnaires concernés par les plaintes, **30 % d'entre elles ont été considérées comme faisant réellement état d'un manque de professionnalisme**.

Seuls les appels traités par la direction générale des relations clients (DGRC) sont enregistrés et peuvent être écoutés par les gestionnaires lors du traitement des plaintes sur le professionnalisme.

Dans ce contexte, on constate que :

- Plus des trois quarts des plaintes sur le professionnalisme qui ont été formulées entre le 17 juin et le 31 décembre 2024 à l'égard du personnel de la DGRC ont été jugées comme faisant réellement état d'un manque de professionnalisme;
- Le quart des plaintes formulées durant cette période à l'égard du personnel des autres secteurs de la Commission ont été jugées comme faisant étant d'un réel manque de professionnalisme.

À la suite de la réception de ces plaintes, les clients ont été rappelés par le gestionnaire ou le chef d'équipe tel que requis dorénavant dans la politique de gestion des plaintes. Dans la grande majorité des cas, un suivi auprès de l'intervenant visé par la plainte a été réalisé et dans certains cas, un changement d'intervenant a également été effectué à la suite de la plainte.

1.8. Demandes de soutien politique

Les demandes de soutien politique ont connu une légère augmentation en 2024, passant de 219 à 232 demandes en 2024. Ces demandes sont, comme les années précédentes, en très grande majorité destinées au secteur SST.

Il est à noter que le BPQS ne traite pas les demandes de soutien politique concernant l'IVAC, qui sont traitées directement par le secteur.

En 2024, le BPQS a offert 3 séances d'information auxquelles 77 membres du personnel politique se sont inscrits. L'objectif de ces séances est de présenter le rôle du BPQS et de rappeler au personnel politique les outils à leur disposition afin de répondre à leurs questions d'ordre général ou portant sur des dossiers particuliers.

1.9 Demandes du Protecteur du citoyen (PC)



348 demandes de copie de dossier et demandes visant à obtenir les coordonnées des responsables de dossiers.



22 plaintes sur le professionnalisme du personnel de la Commission

Dans tous les cas, la Commission a posé des actions ou fourni des éléments d'informations qui ont répondu de façon satisfaisante aux demandes du PC. Par ailleurs, pour une 12e année consécutive, le Protecteur du citoyen (PC) n'a émis **aucune recommandation** à l'égard de la CNESST dans son rapport annuel 2023-2024.

Selon les données transmises par le PC au BPQS, entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024, le PC a traité **220 motifs de plaintes fondées, dont 71 ont mené à des demandes de correction.**

Avec l'entrée en vigueur de la nouvelle politique de gestion des plaintes, la position et le rôle que le BPQS jouait auprès du PC ont été revus afin que le BPQS puisse disposer d'un portrait global des éléments suscitant l'intérêt du PC.

Au cours de l'année 2024, le PC a interpellé le BPQS sur différents sujets dont les principaux sont énumérés ci-dessous :

Le délai pour obtenir une décision d'admissibilité dans le cadre d'une demande pour rechute, récidive ou aggravation (RRA)

Le PC a interpelé en septembre 2023 la CNESST en lien avec les délais observés dans le traitement de certains dossiers en attente d'une décision d'admissibilité pour une demande de RRA.

La direction générale de l'admissibilité des réclamations (DGAR) a fourni des explications concernant les délais de traitement et l'a informé des actions mises en place afin de diminuer le volume de dossiers en attente d'admissibilité et ainsi assurer une réduction de ces délais de traitement. En juillet 2024, à la demande du PC, la DGAR a également transmis des données portant sur les délais moyens de traitement d'un dossier.

Le 9 décembre 2024, à la demande du PC, une rencontre s'est tenue afin d'échanger sur la question et permettre une meilleure compréhension du contexte et des actions à venir pour améliorer la situation. Lors de cette rencontre, la DGAR a expliqué que son objectif prioritaire en 2024 était de diminuer l'inventaire de l'ensemble des dossiers touchant les accidents du travail qui étaient en attente de décision. Dans ce sens, un travail considérable avait été réalisé, ce qui permettait déjà de constater une réduction des délais, notamment ceux concernant les RRA.

En parallèle, la DGAR a informé le PC qu'un diagnostic du processus d'admissibilité avait été réalisé et que des opportunités avaient été identifiées. Parmi celles-ci, on retrouve l'identification de meilleurs indicateurs de performance et de cibles en matière de RRA.

Au début de 2025, la DGAR transmettra au PC les délais moyens de traitement d'un dossier pour l'année 2024.

Le revenu minimum assurable

En 2023, le PC a interpellé le BPQS en lien avec la méthode de calcul de la revalorisation annuelle du revenu brut de la Commission. Dans sa communication, il indiquait que cette méthode, basée uniquement sur l'indice du prix à la consommation (IPC), pouvait mener avec le temps, à ce que le taux de revalorisation annuelle du revenu brut devienne inférieur à l'augmentation du salaire minimum et ainsi, occasionner des préjudices financiers à certains bénéficiaires de l'indemnité de remplacement de revenu (IRR).

La Commission a tenu 2 rencontres avec le PC durant le mois de mars 2024 pour discuter de la situation et lui a indiqué qu'une réflexion sur la question était en cours.

En octobre 2024, le BPQS a informé le PC que la Commission lui transmettra la conclusion de son analyse en lien avec le calcul de la revalorisation annuelle du revenu brut au début de l'année 2025. Au moment de la rédaction de ce rapport, l'analyse réalisée avait démontré qu'une modification législative était nécessaire pour corriger la problématique. La CNESST est en attente d'une éventuelle modification législative par le ministère du Travail.

Le paiement des intérêts sur les autres indemnités du Chapitre III-Indemnités de la LATMP

Le 15 mai 2017, le PC s'est adressé à la CNESST afin de connaître sa position officielle sur le paiement des intérêts sur les remboursements de frais, ainsi que les motifs justifiant sa position. À ce moment, l'orientation de la Commission prévoyait de payer des intérêts sur trois formes d'indemnités, soit l'indemnité de remplacement du revenu, l'indemnité pour préjudice corporel et les indemnités de décès.

En octobre 2020, la CNESST a informé le PC qu'elle élargira son orientation. Toutefois, en raison de la pandémie et de la mise en œuvre de la LMRSST, l'analyse des travaux a été repoussée.

En octobre 2023, la DGIR a confirmé que les travaux d'analyse étaient finalisés, mais que des développements technologiques étaient nécessaires pour l'application de la nouvelle orientation.

En janvier 2024, la Commission a informé le PC que les travaux technologiques seront amorcés au courant du dernier trimestre de l'année.

Une priorisation auprès de la VPTN a été demandée et la demande a été prise en charge au premier trimestre de 2025.

La suspension des indemnités de remplacement de revenu (IRR) selon l'article 142 de la LATMP

Le PC a reçu en 2024 plusieurs plaintes fondées en lien avec la suspension des IRR de travailleurs sans que le processus habituel n'ait été respecté. Par exemple, une suspension a été appliquée sans que des vérifications préalables auprès du travailleur n'aient été effectuées.

De plus, lors du traitement de ces plaintes, le PC a rencontré des cas où la Commission avait réduit d'un certain pourcentage les indemnités des travailleurs alors qu'elle ne possède pas d'orientation claire concernant la réduction. Le PC souhaitait donc mieux comprendre cette pratique.

Une rencontre réunissant le PC, des représentants de la DGER et du BPQS, a eu lieu en octobre 2024. Le PC s'est montré satisfait de l'ouverture de la Commission à trouver des solutions pour remédier à la problématique.

La CNESST a prévu, dans sa planification 2025, d'amorcer des travaux afin de préciser les conditions de réduction de l'indemnité de remplacement lorsque le travailleur ne se présente pas, sans motif valable, à l'expertise médicale à laquelle il a été dument convoqué. Par ailleurs, la CNESST procédera à un rappel sur les bonnes pratiques à mettre en place avant de suspendre l'indemnité de remplacement du revenu. Le personnel visé sera composé, notamment, des conseillers en indemnisation, des chefs d'équipe et des gestionnaires opérationnels.

2. Commentaires des clientèles

En 2024, 243 commentaires ont été reçus. Des variations peuvent être constatées entre les secteurs. Les unités centrales, l'équité salariale et les normes du travail ont fait l'objet de moins de commentaires qu'en 2023. Cependant, les commentaires à l'égard de l'IVAC ont connu une augmentation de plus de 136 %.

Les principaux commentaires reçus touchent les sujets suivants :

- **Les services en ligne** : Ceci rejoint le constat effectué en 2023. Plus particulièrement, c'est Mon espace CNESST qui fait l'objet du plus grand nombre de commentaires. Ceux-ci proviennent autant des employeurs que des travailleurs. Les commentaires portent notamment sur les difficultés d'utilisation et le souhait d'avoir accès à de l'aide (guide, numéro de téléphone); des suggestions d'amélioration; le signalement d'erreurs ou de bogues techniques.
- **Le délai pour parler aux employés de la Commission** constitue le 2e motif de commentaires le plus important. Parmi les sujets les plus récurrents figurent le délai de retour d'appel, le délai pour parler à un agent des relations clients (incluant pour les professionnels de la santé) et les choix dans la réponse vocale interactive (RVI).
- **L'admissibilité** : Les insatisfactions portent notamment sur les délais pour rendre une décision d'admissibilité, les échéanciers restreints offerts aux employeurs pour soumettre leur version des faits et les dossiers en attente, pour lesquels aucun retour d'appel n'est effectué.

Le professionnalisme des employés, qui figurait parmi les 3 motifs de commentaires les plus récurrents en 2023 a recueilli plus d'une vingtaine de commentaires en 2024. La majorité de ces commentaires portait sur la mauvaise attitude des employés et plus particulièrement, sur leur manque d'écoute et d'empathie.

3. Actions posées par le BPQS pour contribuer à l'amélioration de la qualité des services

Dans un objectif d'amélioration continue, le BPQS déploie les efforts nécessaires pour s'assurer que des actions soient entreprises par les unités administratives concernées par les plaintes. De même, des échanges ont lieu entre coordonnateurs ou entre gestionnaires pour le traitement de certaines plaintes.

Dans cette optique, le BPQS s'est également engagé dans plusieurs travaux qui permettront d'améliorer la qualité des services offerts par la Commission.

3.1 Sondage de satisfaction de la clientèle à l'égard des services offerts par le BPQS

Le BPQS a mandaté la direction générale de la performance et de l'innovation (DGPI) afin de réaliser une consultation auprès de sa clientèle externe. L'objectif de la consultation était de connaître leur niveau de satisfaction à l'égard du service offert et de recueillir leur opinion sur les zones d'amélioration à privilégier.

Le sondage s'est déroulé entre le 14 novembre 2023 et le 15 mars 2024. La note moyenne de satisfaction globale accordée par la clientèle au service reçu par le personnel du BPQS est de 8/10, ce qui représente un niveau de satisfaction élevé.

L'unique piste d'amélioration suggérée dans le rapport est de s'assurer que la clientèle a bien compris les explications reçues à la fin du traitement. À cet effet, le personnel du BPQS a suivi une formation en novembre 2024 sur l'art de poser des questions. Dans le cadre de cette formation, les conseillers et conseillères ont appris à formuler des questions ouvertes pour s'assurer que la clientèle a bien compris les conclusions de la plainte et des actions qui seront posées dans leur dossier, le cas échéant.

3.2 Modifications au tableau de bord et à la documentation des plaintes dans le système de gestion des plaintes (GDP)

Afin d'avoir une information plus précise, qui permet de mieux comprendre les préoccupations et les insatisfactions de la clientèle, le rapport annuel a été revu, en collaboration avec la direction générale de la comptabilité et de la gestion de l'information (DGCGI). Il permet dorénavant de situer les données dans le temps et d'avoir un portrait plus précis par secteur d'activité. Les travaux se poursuivront en 2025.

En parallèle, des travaux sont en cours dans le système de gestion des plaintes afin de pouvoir documenter de manière plus détaillée les plaintes traitées.

3.3 Collaboration avec les autres unités de la Commission

En 2024, le BPQS a collaboré avec plusieurs unités en vue d'améliorer les services offerts à la clientèle de la Commission. Ces collaborations avaient comme objectifs la résolution de problèmes, la transmission ou l'explication de données ou l'amélioration de processus. À cet effet, il est intéressant de mentionner les collaborations suivantes :

Direction générale de l'actuariat (DGA)- Relevé détaillé des déductions sur les indemnités

En avril 2024, le BPQS a reçu plusieurs plaintes en lien avec la difficulté des travailleurs à obtenir un relevé détaillé des déductions sur leurs indemnités.

Le traitement de ces plaintes a révélé que les intervenants de la CNESST ne donnaient pas suite à ces demandes, car ce relevé ne constitue pas un document existant à la Commission. Toutefois, lorsque

le Protecteur du citoyen s'adressait au BPQS pour obtenir le document en question, celui-ci lui était fourni par la DGA.

Les échanges qui ont eu lieu entre le BPQS et la DGA ont permis de revoir ces façons de faire afin que les documents soient dorénavant produits et envoyés aux travailleurs qui en font la demande.

DGIVAC- Instruction de travail concernant le changement du numéro d'assurance-maladie



Direction générale des ressources humaines (DGRH)- Remboursement des frais d'interprète pour une personne en situation de handicap



DGPI- Améliorer l'interprétation des données

La DGPI consulte régulièrement la clientèle de la Commission afin de connaître sa satisfaction à l'égard des services reçus. En parallèle, par ses activités, le BPQS a accès à de nombreuses informations en lien avec les attentes et les besoins de la clientèle. En 2024, une collaboration plus étroite s'est instaurée entre le BPQS et le service de la planification et de l'expérience client (SPEC) afin de mettre en commun toutes les informations recueillies auprès de la clientèle et de bien s'arrimer pour leur interprétation.

Cette collaboration permet de mener une réflexion concertée et poussée sur les pistes d'amélioration pour les services offerts aux différentes clientèles de la Commission.

Collaborations externes

Au cours de l'année, le BPQS a été sollicité par le Conseil des arts du Québec ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux pour échanger sur les bonnes pratiques en traitement des plaintes et la gestion de la clientèle difficile.

Par ailleurs, il a tenu des échanges avec plusieurs ministères et organismes pour discuter des meilleures pratiques en lien avec le traitement des plaintes.

Conclusion

Le BPQS s’est engagé dans une démarche d’amélioration de la qualité des services à la clientèle. Ceci s’est traduit en 2024 par diverses initiatives et mesures mises en place. En 2025, le BPQS poursuivra ses efforts, notamment avec d’autres modifications au système informatique de gestion des plaintes, la mise en place d’une veille des meilleures pratiques en gestion des plaintes et des améliorations au processus de dépôt de plaintes en ligne. De plus, il renforcera sa collaboration avec les diverses unités de la Commission et ses liens privilégiés avec le PC.

ANNEXE 1 - Terminologie

Définition des plaintes

Plainte abandonnée

La personne qui a déposé la plainte ne donne pas suite à sa plainte malgré les différentes tentatives faites par le BPQS pour obtenir les renseignements requis ou qui informe le BPQS de son intention de ne pas poursuivre le processus de gestion de sa plainte.

Plainte fondée

Plainte qui appelle un correctif ou une intervention de la part de l'unité administrative concernée lorsque l'analyse des faits démontre l'un des éléments suivants :

- Un manquement aux engagements énoncés dans la Déclaration de services ou dans le Plan stratégique en vigueur de la CNESST.
- Un manquement aux normes d'usage en matière de service à la clientèle.
- Une erreur commise par la CNESST
- Une contradiction ou un écart entre les façons de faire ou dans l'application de lois, de règlements, de politiques ou de normes

Plainte non statuée

Plainte dont le motif est en lien avec le comportement et le manque de professionnalisme du personnel de la CNESST.

Plainte qualifiée

Plainte dont le motif est en lien avec la qualité des services offerts par la CNESST à sa clientèle.

Situation exclue

Réfère à un objet de plainte qui concerne une contestation déposée, une décision rendue par la CNESST ou une décision finale rendue par les lois administrées par la CNESST.

Exemples de catégorisation des plaintes

Admissibilité

Délai pour obtenir une décision d'admissibilité ou de recevabilité du recours.

Assistance médicale

Délai pour obtenir l'autorisation pour un service de professionnels de la santé, des soins et traitements, médicaments et autres produits pharmaceutiques, prothèses et orthèses.

Recours et accès du dossier

Délai pour l'inscription d'un mandat de représentation, pour obtenir une copie de dossier.

Réparation financière

Délai pour le remboursement des frais, pour le versement des indemnités, pour établir le revenu annuel brut.

PMSD

Délai pour une décision d'admissibilité au programme Pour une maternité sans danger (PMSD).

Le traitement de votre demande

Admissibilité

Erreur dans l'application de la procédure d'admissibilité d'une demande.

Assistance médicale

Traitement d'une demande en lien avec le service d'un professionnel de la santé, des soins et traitements, des médicaments et autres produits pharmaceutiques, prothèses et orthèses.

Évaluation médicale

Traitement en lien avec les demandes au bureau médical, les expertises médicales, les recours au bureau d'évaluation médicale.

Recours et accès au dossier

Mandat de représentation non inscrit, difficulté d'accès au dossier.

Réparation financière

Erreur dans l'établissement d'une base salariale, dans le paiement des frais, dans le versement d'une indemnité, refus de remboursement de frais.

Nos communications avec vous

Justesse de l'information

Informations erronées reçues par un intervenant, contradiction des informations d'un intervenant à l'autre.

Langue de communication

Services non reçus dans la langue souhaitée.

Professionnalisme

Manque de courtoisie / respect, manque d'écoute / d'empathie, n'a pas communiqué l'information pertinente, ne maîtrise pas le dossier.

Accès à nos services

Accès direct aux employés

Impossibilité d'obtenir le numéro direct des intervenants, ne reçoit pas les retours d'appel dans le délai convenu, difficulté pour communiquer avec un intervenant.

Services en ligne

Modes de communication, impossibilité d'utiliser le courriel, difficulté avec « mon espace ».

RAPPORT ACTIVITÉS "PREMIER CONTACT"

	Nom	Prénom	No Plainte	No Motif	Date Assignation	Date activité	Date réception	Délai
1					2024-02-27	2024-02-27	2024-02-27	0
2					2024-03-20	2024-03-20	2024-03-20	0
3					2024-04-09	2024-04-09	2024-04-09	0
4					2024-04-08	2024-04-08	2024-04-08	0
5					2024-04-03	2024-04-03	2024-04-03	0
6					2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
7					2024-04-29	2024-04-29	2024-04-29	0
8					2024-05-07	2024-05-07	2024-05-07	0
9					2024-05-13	2024-05-13	2024-05-13	0
10					2024-05-08	2024-05-08	2024-05-08	0
11					2024-05-10	2024-05-10	2024-05-09	0
12					2024-05-16	2024-05-16	2024-05-16	0
13					2024-05-27	2024-05-27	2024-05-27	0
14					2024-05-29	2024-05-29	2024-05-29	0
15					2024-06-10	2024-06-10	2024-06-10	0
16					2024-06-17	2024-06-17	2024-06-17	0
17					2024-06-20	2024-06-20	2024-06-20	0
18					2024-06-25	2024-06-25	2024-06-25	0
19					2024-06-17	2024-06-17	2024-06-17	0
20					2024-06-21	2024-06-21	2024-06-21	0
21					2024-07-09	2024-07-09	2024-07-09	0
22					2024-07-09	2024-07-09	2024-07-09	0
23					2024-07-10	2024-07-10	2024-07-10	0
24					2024-07-15	2024-07-15	2024-07-15	0
25					2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
26					2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
27					2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
28					2024-07-30	2024-07-30	2024-07-30	0
29					2024-08-07	2024-08-07	2024-08-07	0
30					2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
31					2024-03-04	2024-03-04	2024-03-04	0
32					2024-03-06	2024-03-06	2024-03-06	0
33					2024-03-06	2024-03-06	2024-03-06	0
34					2024-03-14	2024-03-14	2024-03-14	0
35					2024-03-25	2024-03-25	2024-03-25	0
36					2024-03-25	2024-03-25	2024-03-25	0
37					2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
38					2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
39					2024-04-16	2024-04-16	2024-04-16	0
40					2024-04-19	2024-04-19	2024-04-19	0
41					2024-04-19	2024-04-19	2024-04-19	0
42					2024-05-01	2024-05-01	2024-05-01	0
43					2024-05-21	2024-05-21	2024-05-21	0
44					2024-05-21	2024-05-21	2024-05-21	0
45					2024-05-23	2024-05-23	2024-05-23	0
46					2024-06-03	2024-06-03	2024-06-03	0
47					2024-06-05	2024-06-05	2024-06-05	0
48					2024-06-27	2024-06-27	2024-06-27	0
49					2024-07-08	2024-07-08	2024-07-08	0
50					2024-06-28	2024-06-28	2024-06-28	0
51					2024-07-16	2024-07-16	2024-07-16	0
52					2024-08-09	2024-08-09	2024-08-09	0
53					2024-10-10	2024-10-10	2024-10-10	0
54					2024-03-05	2024-03-05	2024-03-05	0
55					2024-04-11	2024-04-11	2024-04-11	0

56		2024-04-29	2024-04-29	2024-04-26	0
57		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
58		2024-05-01	2024-05-01	2024-05-01	0
59		2024-05-07	2024-05-07	2024-05-07	0
60		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
61		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
62		2024-05-16	2024-05-16	2024-05-16	0
63		2024-06-06	2024-06-06	2024-06-06	0
64		2024-06-06	2024-06-06	2024-06-06	0
65		2024-06-25	2024-06-25	2024-06-25	0
66		2024-07-02	2024-07-02	2024-07-02	0
67		2024-07-08	2024-07-08	2024-07-08	0
68		2024-07-10	2024-07-10	2024-07-10	0
69		2024-07-10	2024-07-10	2024-07-10	0
70		2024-07-15	2024-07-15	2024-07-15	0
71		2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
72		2024-07-16	2024-07-16	2024-07-16	0
73		2024-07-22	2024-07-22	2024-07-22	0
74		2024-08-06	2024-08-06	2024-08-06	0
75		2024-08-02	2024-08-02	2024-08-02	0
76		2024-08-09	2024-08-09	2024-08-09	0
77		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
78		2024-08-14	2024-08-14	2024-08-14	0
79		2024-08-23	2024-08-23	2024-08-23	0
80		2024-08-29	2024-08-29	2024-08-29	0
81		2024-09-27	2024-09-27	2024-09-27	0
82		2024-09-27	2024-09-27	2024-09-27	0
83		2024-10-18	2024-10-18	2024-10-18	0
84		2024-10-17	2024-10-17	2024-10-17	0
85		2024-10-24	2024-10-24	2024-10-24	0
86		2024-10-22	2024-10-22	2024-10-22	0
87		2024-10-23	2024-10-23	2024-10-23	0
88		2024-10-28	2024-10-28	2024-10-28	0
89		2024-07-22	2024-07-22	2024-07-22	0
90		2024-07-25	2024-07-25	2024-07-25	0
91		2024-08-05	2024-08-05	2024-08-05	0
92		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
93		2024-08-15	2024-08-15	2024-08-15	0
94		2024-08-16	2024-08-16	2024-08-16	0
95		2024-08-16	2024-08-16	2024-08-16	0
96		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
97		2024-08-21	2024-08-21	2024-08-21	0
98		2024-08-27	2024-08-27	2024-08-27	0
99		2024-08-27	2024-08-27	2024-08-27	0
100		2024-09-05	2024-09-05	2024-09-05	0
101		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
102		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
103		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
104		2024-09-16	2024-09-16	2024-09-16	0
105		2024-09-18	2024-09-18	2024-09-18	0
106		2024-09-19	2024-09-19	2024-09-19	0
107		2024-09-24	2024-09-24	2024-09-24	0
108		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
109		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
110		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
111		2024-10-11	2024-10-11	2024-10-11	0
112		2024-10-11	2024-10-11	2024-10-11	0

113		2024-10-29	2024-10-29	2024-10-29	0
114		2024-08-27	2024-08-27	2024-08-27	0
115		2024-03-01	2024-03-01	2024-03-01	0
116		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
117		2024-04-17	2024-04-17	2024-04-17	0
118		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
119		2024-04-23	2024-04-23	2024-04-23	0
120		2024-05-02	2024-05-02	2024-05-02	0
121		2024-05-01	2024-05-01	2024-05-01	0
122		2024-05-07	2024-05-07	2024-05-07	0
123		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
124		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
125		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
126		2024-05-30	2024-05-30	2024-05-30	0
127		2024-06-26	2024-06-26	2024-06-26	0
128		2024-06-26	2024-06-26	2024-06-26	0
129		2024-06-26	2024-06-26	2024-06-26	0
130		2024-06-26	2024-06-26	2024-06-26	0
131		2024-07-11	2024-07-11	2024-07-11	0
132		2024-07-18	2024-07-18	2024-07-18	0
133		2024-07-11	2024-07-11	2024-07-11	0
134		2024-07-18	2024-07-18	2024-07-18	0
135		2024-07-24	2024-07-24	2024-07-24	0
136		2024-07-24	2024-07-24	2024-07-24	0
137		2024-08-08	2024-08-08	2024-08-08	0
138		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
139		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
140		2024-08-26	2024-08-26	2024-08-26	0
141		2024-09-04	2024-09-04	2024-09-04	0
142		2024-09-24	2024-09-24	2024-09-24	0
143		2024-10-10	2024-10-10	2024-10-10	0
144		2024-10-22	2024-10-22	2024-10-22	0
145		2024-10-23	2024-10-23	2024-10-23	0
146		2024-02-29	2024-02-29	2024-02-29	0
147		2024-02-29	2024-02-29	2024-02-29	0
148		2024-03-06	2024-03-06	2024-03-06	0
149		2024-03-14	2024-03-14	2024-03-14	0
150		2024-03-14	2024-03-14	2024-03-14	0
151		2024-03-15	2024-03-15	2024-03-15	0
152		2024-03-12	2024-03-12	2024-03-12	0
153		2024-03-26	2024-03-26	2024-03-26	0
154		2024-03-28	2024-03-28	2024-03-28	0
155		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
156		2024-04-05	2024-04-05	2024-04-05	0
157		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
158		2024-05-22	2024-05-22	2024-05-22	0
159		2024-05-29	2024-05-29	2024-05-29	0
160		2024-05-24	2024-05-24	2024-05-24	0
161		2024-06-14	2024-06-14	2024-06-14	0
162		2024-06-14	2024-06-14	2024-06-14	0
163		2024-06-14	2024-06-14	2024-06-14	0
164		2024-06-17	2024-06-17	2024-06-17	0
165		2024-06-14	2024-06-14	2024-06-14	0
166		2024-06-20	2024-06-20	2024-06-20	0
167		2024-06-26	2024-06-26	2024-06-26	0
168		2024-06-27	2024-06-27	2024-06-27	0
169		2024-06-27	2024-06-27	2024-06-27	0

170		2024-07-30	2024-07-30	2024-07-30	0
171		2024-07-30	2024-07-30	2024-07-30	0
172		2024-08-09	2024-08-09	2024-08-09	0
173		2024-08-15	2024-08-15	2024-08-15	0
174		2024-08-16	2024-08-16	2024-08-16	0
175		2024-08-15	2024-08-15	2024-08-15	0
176		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
177		2024-08-16	2024-08-16	2024-08-16	0
178		2024-08-16	2024-08-16	2024-08-16	0
179		2024-08-16	2024-08-16	2024-08-16	0
180		2024-08-26	2024-08-26	2024-08-26	0
181		2024-09-03	2024-09-03	2024-09-03	0
182		2024-08-28	2024-08-28	2024-08-28	0
183		2024-09-06	2024-09-06	2024-09-06	0
184		2024-09-11	2024-09-11	2024-09-11	0
185		2024-09-10	2024-09-10	2024-09-10	0
186		2024-09-11	2024-09-11	2024-09-11	0
187		2024-09-16	2024-09-16	2024-09-16	0
188		2024-09-05	2024-09-05	2024-09-05	0
189		2024-09-27	2024-09-27	2024-09-27	0
190		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
191		2024-10-01	2024-10-01	2024-10-01	0
192		2024-10-07	2024-10-07	2024-10-07	0
193		2024-10-07	2024-10-07	2024-10-07	0
194		2024-10-30	2024-10-30	2024-10-30	0
195		2024-02-28	2024-02-28	2024-02-28	0
196		2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
197		2024-03-13	2024-03-13	2024-03-13	0
198		2024-04-03	2024-04-03	2024-04-03	0
199		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
200		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
201		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
202		2024-04-09	2024-04-09	2024-04-09	0
203		2024-04-09	2024-04-09	2024-04-09	0
204		2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
205		2024-04-15	2024-04-15	2024-04-15	0
206		2024-04-17	2024-04-17	2024-04-17	0
207		2024-05-01	2024-05-01	2024-05-01	0
208		2024-05-10	2024-05-10	2024-05-10	0
209		2024-05-10	2024-05-10	2024-05-10	0
210		2024-05-06	2024-05-06	2024-05-06	0
211		2024-05-06	2024-05-06	2024-05-06	0
212		2024-05-27	2024-05-27	2024-05-27	0
213		2024-05-27	2024-05-27	2024-05-27	0
214		2024-05-30	2024-05-30	2024-05-30	0
215		2024-06-04	2024-06-04	2024-06-04	0
216		2024-06-11	2024-06-11	2024-06-11	0
217		2024-06-25	2024-06-25	2024-06-25	0
218		2024-06-25	2024-06-25	2024-06-25	0
219		2024-06-28	2024-06-28	2024-06-28	0
220		2024-06-28	2024-06-28	2024-06-28	0
221		2024-07-04	2024-07-04	2024-07-04	0
222		2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
223		2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
224		2024-07-31	2024-07-31	2024-07-31	0
225		2024-08-05	2024-08-05	2024-08-05	0
226		2024-08-05	2024-08-05	2024-08-05	0

227		2024-08-09	2024-08-09	2024-08-09	0
228		2024-08-14	2024-08-14	2024-08-14	0
229		2024-08-20	2024-08-20	2024-08-20	0
230		2024-08-20	2024-08-20	2024-08-20	0
231		2024-08-20	2024-08-20	2024-08-20	0
232		2024-08-20	2024-08-20	2024-08-20	0
233		2024-08-21	2024-08-21	2024-08-21	0
234		2024-09-18	2024-09-18	2024-09-18	0
235		2024-09-18	2024-09-18	2024-09-18	0
236		2024-09-25	2024-09-25	2024-09-25	0
237		2024-10-17	2024-10-17	2024-10-17	0
238		2024-10-18	2024-10-18	2024-10-18	0
239		2024-10-22	2024-10-22	2024-10-22	0
240		2024-10-18	2024-10-18	2024-10-18	0
241		2024-10-21	2024-10-21	2024-10-21	0
242		2024-10-16	2024-10-16	2024-10-16	0
243		2024-10-24	2024-10-24	2024-10-24	0
244		2024-10-24	2024-10-24	2024-10-24	0
245		2024-03-01	2024-03-01	2024-03-01	0
246		2024-03-04	2024-03-04	2024-03-04	0
247		2024-02-28	2024-02-28	2024-02-28	0
248		2024-03-22	2024-03-22	2024-03-22	0
249		2024-03-20	2024-03-20	2024-03-20	0
250		2024-04-05	2024-04-05	2024-04-05	0
251		2024-04-23	2024-04-23	2024-04-23	0
252		2024-04-16	2024-04-16	2024-04-16	0
253		2024-04-16	2024-04-16	2024-04-16	0
254		2024-04-17	2024-04-17	2024-04-17	0
255		2024-05-02	2024-05-02	2024-05-02	0
256		2024-05-23	2024-05-23	2024-05-23	0
257		2024-05-29	2024-05-29	2024-05-29	0
258		2024-06-06	2024-06-06	2024-06-06	0
259		2024-06-04	2024-06-04	2024-06-04	0
260		2024-06-26	2024-06-26	2024-06-26	0
261		2024-07-18	2024-07-18	2024-07-18	0
262		2024-07-24	2024-07-24	2024-07-24	0
263		2024-07-30	2024-07-30	2024-07-30	0
264		2024-07-30	2024-07-30	2024-07-30	0
265		2024-07-31	2024-07-31	2024-07-31	0
266		2024-07-31	2024-07-31	2024-07-31	0
267		2024-07-31	2024-07-31	2024-07-31	0
268		2024-08-05	2024-08-05	2024-08-05	0
269		2024-08-22	2024-08-22	2024-08-22	0
270		2024-08-22	2024-08-22	2024-08-22	0
271		2024-08-21	2024-08-21	2024-08-21	0
272		2024-08-30	2024-08-30	2024-08-30	0
273		2024-08-30	2024-08-30	2024-08-30	0
274		2024-09-03	2024-09-03	2024-09-03	0
275		2024-09-04	2024-09-04	2024-09-04	0
276		2024-08-29	2024-08-29	2024-08-29	0
277		2024-08-29	2024-08-29	2024-08-29	0
278		2024-09-05	2024-09-05	2024-09-05	0
279		2024-09-27	2024-09-27	2024-09-27	0
280		2024-10-02	2024-10-02	2024-10-02	0
281		2024-10-17	2024-10-17	2024-10-17	0
282		2024-10-11	2024-10-11	2024-10-11	0
283		2024-10-30	2024-10-30	2024-10-30	0

284		2024-10-25	2024-10-25	2024-10-25	0
285		2024-10-31	2024-10-31	2024-10-31	0
286		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
287		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
288		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
289		2024-04-03	2024-04-03	2024-04-03	0
290		2024-03-26	2024-03-26	2024-03-26	0
291		2024-05-23	2024-05-23	2024-05-23	0
292		2024-05-30	2024-05-30	2024-05-30	0
293		2024-05-30	2024-05-30	2024-05-30	0
294		2024-06-14	2024-06-14	2024-06-14	0
295		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
296		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
297		2024-08-27	2024-08-27	2024-08-27	0
298		2024-09-03	2024-09-03	2024-09-03	0
299		2024-09-09	2024-09-09	2024-09-09	0
300		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
301		2024-09-20	2024-09-20	2024-09-20	0
302		2024-09-20	2024-09-20	2024-09-20	0
303		2024-10-02	2024-10-02	2024-10-02	0
304		2024-10-11	2024-10-11	2024-10-11	0
305		2024-10-10	2024-10-10	2024-10-10	0
306		2024-10-21	2024-10-21	2024-10-21	0
307		2024-02-28	2024-02-28	2024-02-28	0
308		2024-02-28	2024-02-28	2024-02-28	0
309		2024-03-26	2024-03-26	2024-03-26	0
310		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
311		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
312		2024-04-11	2024-04-11	2024-04-11	0
313		2024-04-12	2024-04-12	2024-04-12	0
314		2024-04-23	2024-04-23	2024-04-23	0
315		2024-05-08	2024-05-08	2024-05-08	0
316		2024-05-23	2024-05-23	2024-05-23	0
317		2024-08-16	2024-08-16	2024-08-16	0
318		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
319		2024-03-05	2024-03-05	2024-03-05	0
320		2024-03-08	2024-03-08	2024-03-08	0
321		2024-03-20	2024-03-20	2024-03-20	0
322		2024-03-28	2024-03-28	2024-03-28	0
323		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
324		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
325		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
326		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
327		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
328		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
329		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
330		2024-05-16	2024-05-16	2024-05-16	0
331		2024-05-16	2024-05-16	2024-05-16	0
332		2024-06-11	2024-06-11	2024-06-11	0
333		2024-07-02	2024-07-02	2024-07-02	0
334		2024-07-16	2024-07-16	2024-07-16	0
335		2024-08-07	2024-08-07	2024-08-07	0
336		2024-08-22	2024-08-22	2024-08-22	0
337		2024-08-22	2024-08-22	2024-08-22	0
338		2024-09-03	2024-09-03	2024-09-03	0
339		2024-09-18	2024-09-18	2024-09-18	0
340		2024-09-27	2024-09-27	2024-09-27	0

341		2024-10-18	2024-10-18	2024-10-18	0
342		2024-09-19	2024-09-19	2024-09-19	0
343		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
344		2024-04-19	2024-04-19	2024-04-19	0
345		2024-04-19	2024-04-19	2024-04-19	0
346		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
347		2024-04-25	2024-04-25	2024-04-25	0
348		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
349		2024-04-29	2024-04-29	2024-04-29	0
350		2024-07-31	2024-07-31	2024-07-31	0
351		2024-03-12	2024-03-12	2024-03-12	0
352		2024-04-09	2024-04-09	2024-04-09	0
353		2024-04-11	2024-04-11	2024-04-11	0
354		2024-04-11	2024-04-11	2024-04-11	0
355		2024-05-21	2024-05-21	2024-05-21	0
356		2024-06-10	2024-06-10	2024-06-10	0
357		2024-06-07	2024-06-07	2024-06-07	0
358		2024-07-09	2024-07-09	2024-07-09	0
359		2024-07-16	2024-07-16	2024-07-16	0
360		2024-07-29	2024-07-29	2024-07-29	0
361		2024-08-01	2024-08-01	2024-08-01	0
362		2024-08-30	2024-08-30	2024-08-30	0
363		2024-09-06	2024-09-06	2024-09-06	0
364		2024-10-01	2024-10-01	2024-10-01	0
365		2024-04-19	2024-04-19	2024-04-19	0
366		2024-09-11	2024-09-11	2024-09-11	0
367		2024-01-23	2024-01-23	2024-01-23	0
368		2024-01-24	2024-01-24	2024-01-24	0
369		2024-01-26	2024-01-26	2024-01-26	0
370		2024-05-01	2024-05-01	2024-05-01	0
371		2024-01-08	2024-01-08	2024-01-08	0
372		2024-01-17	2024-01-17	2024-01-17	0
373		2024-01-17	2024-01-17	2024-01-17	0
374		2024-01-19	2024-01-19	2024-01-19	0
375		2024-01-19	2024-01-19	2024-01-19	0
376		2024-01-19	2024-01-19	2024-01-19	0
377		2024-02-02	2024-02-02	2024-02-02	0
378		2024-02-15	2024-02-15	2024-02-15	0
379		2024-02-21	2024-02-21	2024-02-21	0
380		2024-03-11	2024-03-11	2024-03-11	0
381		2024-05-23	2024-05-23	2024-05-23	0
382		2024-03-08	2024-03-08	2024-03-08	0
383		2024-03-08	2024-03-08	2024-03-08	0
384		2024-03-21	2024-03-21	2024-03-21	0
385		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
386		2024-04-17	2024-04-17	2024-04-17	0
387		2024-04-18	2024-04-18	2024-04-18	0
388		2024-04-18	2024-04-18	2024-04-18	0
389		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
390		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
391		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
392		2024-05-17	2024-05-17	2024-05-17	0
393		2024-05-21	2024-05-21	2024-05-21	0
394		2024-05-24	2024-05-24	2024-05-24	0
395		2024-05-27	2024-05-27	2024-05-27	0
396		2024-05-27	2024-05-27	2024-05-27	0
397		2024-06-14	2024-06-14	2024-06-14	0

398		2024-06-14	2024-06-14	2024-06-14	0
399		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
400		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
401		2024-06-19	2024-06-19	2024-06-19	0
402		2024-06-21	2024-06-21	2024-06-21	0
403		2024-06-26	2024-06-26	2024-06-26	0
404		2024-07-04	2024-07-04	2024-07-04	0
405		2024-07-09	2024-07-09	2024-07-09	0
406		2024-07-16	2024-07-16	2024-07-16	0
407		2024-10-23	2024-10-23	2024-10-23	0
408		2024-01-19	2024-01-19	2024-01-19	0
409		2024-01-18	2024-01-18	2024-01-18	0
410		2024-01-18	2024-01-18	2024-01-18	0
411		2024-01-18	2024-01-18	2024-01-18	0
412		2024-02-15	2024-02-15	2024-02-15	0
413		2024-02-15	2024-02-15	2024-02-15	0
414		2024-02-19	2024-02-20	2024-02-16	0
415		2024-04-23	2024-04-23	2024-04-23	0
416		2024-01-04	2024-01-04	2024-01-04	0
417		2024-01-17	2024-01-17	2024-01-17	0
418		2024-01-29	2024-01-29	2024-01-29	0
419		2024-02-15	2024-02-15	2024-02-15	0
420		2024-02-22	2024-02-22	2024-02-22	0
421		2024-02-29	2024-02-29	2024-02-29	0
422		2024-03-05	2024-03-05	2024-03-05	0
423		2024-03-01	2024-03-01	2024-03-01	0
424		2024-03-06	2024-03-06	2024-03-06	0
425		2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
426		2024-03-08	2024-03-08	2024-03-08	0
427		2024-03-25	2024-03-25	2024-03-25	0
428		2024-04-08	2024-04-08	2024-04-08	0
429		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
430		2024-04-30	2024-04-30	2024-04-30	0
431		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
432		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
433		2024-05-16	2024-05-16	2024-05-16	0
434		2024-06-17	2024-06-17	2024-06-17	0
435		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
436		2024-01-16	2024-01-16	2024-01-16	0
437		2024-01-16	2024-01-16	2024-01-16	0
438		2024-01-19	2024-01-19	2024-01-19	0
439		2024-01-24	2024-01-24	2024-01-24	0
440		2024-01-24	2024-01-24	2024-01-24	0
441		2024-01-25	2024-01-25	2024-01-25	0
442		2024-02-08	2024-02-08	2024-02-08	0
443		2024-02-14	2024-02-14	2024-02-14	0
444		2024-02-19	2024-02-19	2024-02-19	0
445		2024-02-19	2024-02-19	2024-02-19	0
446		2024-02-26	2024-02-26	2024-02-26	0
447		2024-03-26	2024-03-26	2024-03-26	0
448		2024-04-11	2024-04-11	2024-04-11	0
449		2024-05-08	2024-05-08	2024-05-08	0
450		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
451		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
452		2024-06-04	2024-06-04	2024-06-04	0
453		2024-06-06	2024-06-06	2024-06-06	0
454		2024-06-06	2024-06-06	2024-06-06	0

455		2024-06-13	2024-06-13	2024-06-13	0
456		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
457		2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
458		2024-07-18	2024-07-18	2024-07-18	0
459		2024-07-25	2024-07-25	2024-07-25	0
460		2024-08-07	2024-08-07	2024-08-07	0
461		2024-08-08	2024-08-08	2024-08-08	0
462		2024-08-14	2024-08-14	2024-08-14	0
463		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
464		2024-08-16	2024-08-16	2024-08-16	0
465		2024-09-04	2024-09-04	2024-09-04	0
466		2024-09-09	2024-09-09	2024-09-09	0
467		2024-09-17	2024-09-17	2024-09-17	0
468		2024-09-05	2024-09-05	2024-09-05	0
469		2024-09-24	2024-09-24	2024-09-24	0
470		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
471		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
472		2024-09-30	2024-09-30	2024-09-30	0
473		2024-10-03	2024-10-03	2024-10-03	0
474		2024-10-08	2024-10-08	2024-10-08	0
475		2024-10-08	2024-10-08	2024-10-08	0
476		2024-10-15	2024-10-15	2024-10-15	0
477		2024-10-16	2024-10-16	2024-10-16	0
478		2024-10-17	2024-10-17	2024-10-17	0
479		2024-10-15	2024-10-15	2024-10-15	0
480		2024-10-28	2024-10-28	2024-10-28	0
481		2024-10-24	2024-10-24	2024-10-24	0
482		2024-01-17	2024-01-17	2024-01-17	0
483		2024-01-16	2024-01-16	2024-01-16	0
484		2024-01-31	2024-01-31	2024-01-31	0
485		2024-02-16	2024-02-16	2024-02-16	0
486		2024-02-20	2024-02-20	2024-02-20	0
487		2024-02-20	2024-02-20	2024-02-20	0
488		2024-03-08	2024-03-08	2024-03-08	0
489		2024-03-15	2024-03-15	2024-03-15	0
490		2024-03-15	2024-03-15	2024-03-15	0
491		2024-03-26	2024-03-26	2024-03-26	0
492		2024-03-25	2024-03-25	2024-03-25	0
493		2024-03-27	2024-03-27	2024-03-27	0
494		2024-03-25	2024-03-25	2024-03-25	0
495		2024-03-25	2024-03-25	2024-03-25	0
496		2024-04-05	2024-04-05	2024-04-05	0
497		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
498		2024-04-03	2024-04-03	2024-04-03	0
499		2024-04-08	2024-04-08	2024-04-08	0
500		2024-04-05	2024-04-05	2024-04-05	0
501		2024-04-05	2024-04-05	2024-04-05	0
502		2024-04-11	2024-04-11	2024-04-11	0
503		2024-04-24	2024-04-24	2024-04-24	0
504		2024-05-01	2024-05-01	2024-05-01	0
505		2024-05-01	2024-05-01	2024-05-01	0
506		2024-05-01	2024-05-01	2024-05-01	0
507		2024-05-07	2024-05-07	2024-05-07	0
508		2024-05-15	2024-05-15	2024-05-15	0
509		2024-05-21	2024-05-21	2024-05-21	0
510		2024-05-21	2024-05-21	2024-05-21	0
511		2024-06-04	2024-06-04	2024-06-04	0

512		2024-06-28	2024-06-28	2024-06-28	0
513		2024-06-20	2024-06-20	2024-06-20	0
514		2024-07-04	2024-07-04	2024-07-04	0
515		2024-07-11	2024-07-11	2024-07-11	0
516		2024-07-11	2024-07-11	2024-07-11	0
517		2024-07-11	2024-07-11	2024-07-11	0
518		2024-08-06	2024-08-06	2024-08-06	0
519		2024-08-05	2024-08-05	2024-08-05	0
520		2024-08-07	2024-08-07	2024-08-07	0
521		2024-08-16	2024-08-16	2024-08-16	0
522		2024-08-22	2024-08-22	2024-08-22	0
523		2024-08-29	2024-08-29	2024-08-29	0
524		2024-09-03	2024-09-03	2024-09-03	0
525		2024-08-27	2024-08-27	2024-08-27	0
526		2024-08-20	2024-08-20	2024-08-20	0
527		2024-09-18	2024-09-18	2024-09-18	0
528		2024-09-18	2024-09-18	2024-09-18	0
529		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
530		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
531		2024-10-09	2024-10-09	2024-10-09	0
532		2024-10-16	2024-10-16	2024-10-16	0
533		2024-10-29	2024-10-29	2024-10-29	0
534		2024-01-16	2024-01-16	2024-01-16	0
535		2024-01-22	2024-01-22	2024-01-22	0
536		2024-01-22	2024-01-22	2024-01-22	0
537		2024-01-22	2024-01-22	2024-01-22	0
538		2024-02-02	2024-02-02	2024-02-02	0
539		2024-02-05	2024-02-05	2024-02-05	0
540		2024-02-20	2024-02-20	2024-02-20	0
541		2024-02-19	2024-02-19	2024-02-19	0
542		2024-02-21	2024-02-21	2024-02-21	0
543		2024-02-16	2024-02-16	2024-02-16	0
544		2024-03-05	2024-03-05	2024-03-05	0
545		2024-03-13	2024-03-13	2024-03-13	0
546		2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
547		2024-04-08	2024-04-08	2024-04-08	0
548		2024-04-16	2024-04-16	2024-04-16	0
549		2024-01-08	2024-01-08	2024-01-08	0
550		2024-01-08	2024-01-08	2024-01-08	0
551		2024-01-12	2024-01-12	2024-01-12	0
552		2024-01-15	2024-01-15	2024-01-15	0
553		2024-01-12	2024-01-12	2024-01-12	0
554		2024-02-28	2024-02-28	2024-02-28	0
555		2024-02-26	2024-02-26	2024-02-26	0
556		2024-03-14	2024-03-14	2024-03-14	0
557		2024-03-05	2024-03-05	2024-03-05	0
558		2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
559		2024-04-15	2024-04-15	2024-04-15	0
560		2024-04-19	2024-04-19	2024-04-19	0
561		2024-04-18	2024-04-18	2024-04-18	0
562		2024-05-02	2024-05-02	2024-05-02	0
563		2024-05-24	2024-05-24	2024-05-24	0
564		2024-06-03	2024-06-03	2024-06-03	0
565		2024-06-20	2024-06-20	2024-06-20	0
566		2024-06-28	2024-06-28	2024-06-28	0
567		2024-07-10	2024-07-10	2024-07-10	0
568		2024-07-25	2024-07-25	2024-07-25	0

569		2024-07-31	2024-07-31	2024-07-31	0
570		2024-08-14	2024-08-14	2024-08-14	0
571		2024-08-14	2024-08-14	2024-08-14	0
572		2024-08-23	2024-08-23	2024-08-23	0
573		2024-08-21	2024-08-21	2024-08-21	0
574		2024-08-21	2024-08-21	2024-08-21	0
575		2024-09-09	2024-09-09	2024-09-09	0
576		2024-09-10	2024-09-10	2024-09-10	0
577		2024-09-11	2024-09-11	2024-09-11	0
578		2024-09-11	2024-09-11	2024-09-11	0
579		2024-09-16	2024-09-16	2024-09-16	0
580		2024-09-23	2024-09-23	2024-09-23	0
581		2024-09-30	2024-09-30	2024-09-30	0
582		2024-09-30	2024-09-30	2024-09-30	0
583		2024-09-30	2024-09-30	2024-09-30	0
584		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
585		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
586		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
587		2024-09-23	2024-09-23	2024-09-23	0
588		2024-10-15	2024-10-15	2024-10-15	0
589		2024-10-22	2024-10-22	2024-10-22	0
590		2024-10-24	2024-10-24	2024-10-24	0
591		2024-01-12	2024-01-12	2024-01-12	0
592		2024-01-16	2024-01-16	2024-01-16	0
593		2024-01-24	2024-01-24	2024-01-24	0
594		2024-04-18	2024-04-18	2024-04-18	0
595		2024-06-04	2024-06-04	2024-06-04	0
596		2024-06-14	2024-06-14	2024-06-14	0
597		2024-06-19	2024-06-19	2024-06-19	0
598		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
599		2024-06-17	2024-06-17	2024-06-17	0
600		2024-06-25	2024-06-25	2024-06-25	0
601		2024-06-26	2024-06-26	2024-06-26	0
602		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
603		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
604		2024-07-02	2024-07-02	2024-07-02	0
605		2024-03-20	2024-03-20	2024-03-20	0
606		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
607		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
608		2024-05-27	2024-05-27	2024-05-27	0
609		2024-06-10	2024-06-10	2024-06-10	0
610		2024-06-10	2024-06-10	2024-06-10	0
611		2024-06-12	2024-06-12	2024-06-12	0
612		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
613		2024-06-26	2024-06-26	2024-06-26	0
614		2024-07-05	2024-07-05	2024-07-05	0
615		2024-07-10	2024-07-10	2024-07-10	0
616		2024-07-10	2024-07-10	2024-07-10	0
617		2024-07-18	2024-07-18	2024-07-18	0
618		2024-08-07	2024-08-07	2024-08-07	0
619		2024-09-03	2024-09-03	2024-09-03	0
620		2024-08-29	2024-08-29	2024-08-29	0
621		2024-09-25	2024-09-25	2024-09-25	0
622		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
623		2024-01-17	2024-01-17	2024-01-17	0
624		2024-01-15	2024-01-15	2024-01-15	0
625		2024-01-16	2024-01-16	2024-01-16	0

626		2024-01-19	2024-01-19	2024-01-19	0
627		2024-01-22	2024-01-22	2024-01-22	0
628		2024-01-24	2024-01-24	2024-01-24	0
629		2024-01-26	2024-01-26	2024-01-26	0
630		2024-01-31	2024-01-31	2024-01-31	0
631		2024-02-06	2024-02-06	2024-02-06	0
632		2024-02-07	2024-02-07	2024-02-07	0
633		2024-02-02	2024-02-02	2024-02-02	0
634		2024-02-08	2024-02-08	2024-02-08	0
635		2024-02-08	2024-02-08	2024-02-08	0
636		2024-02-14	2024-02-14	2024-02-14	0
637		2024-02-20	2024-02-20	2024-02-20	0
638		2024-03-04	2024-03-04	2024-03-04	0
639		2024-03-04	2024-03-04	2024-03-04	0
640		2024-02-22	2024-02-22	2024-02-22	0
641		2024-03-01	2024-03-01	2024-03-01	0
642		2024-03-06	2024-03-06	2024-03-06	0
643		2024-03-06	2024-03-06	2024-03-06	0
644		2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
645		2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
646		2024-03-14	2024-03-14	2024-03-14	0
647		2024-03-13	2024-03-13	2024-03-13	0
648		2024-03-05	2024-03-05	2024-03-05	0
649		2024-03-20	2024-03-20	2024-03-20	0
650		2024-01-08	2024-01-08	2024-01-08	0
651		2024-01-17	2024-01-17	2024-01-17	0
652		2024-01-31	2024-01-31	2024-01-31	0
653		2024-02-08	2024-02-08	2024-02-08	0
654		2024-02-08	2024-02-08	2024-02-08	0
655		2024-07-08	2024-07-08	2024-07-08	0
656		2024-07-11	2024-07-11	2024-07-11	0
657		2024-07-15	2024-07-15	2024-07-15	0
658		2024-07-23	2024-07-23	2024-07-23	0
659		2024-07-23	2024-07-23	2024-07-23	0
660		2024-07-18	2024-07-18	2024-07-18	0
661		2024-07-23	2024-07-23	2024-07-23	0
662		2024-07-24	2024-07-24	2024-07-24	0
663		2024-07-29	2024-07-29	2024-07-29	0
664		2024-07-29	2024-07-29	2024-07-29	0
665		2024-07-31	2024-07-31	2024-07-31	0
666		2024-08-05	2024-08-05	2024-08-05	0
667		2024-07-31	2024-07-31	2024-07-31	0
668		2024-08-08	2024-08-08	2024-08-08	0
669		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
670		2024-08-14	2024-08-14	2024-08-14	0
671		2024-08-19	2024-08-19	2024-08-19	0
672		2024-08-20	2024-08-20	2024-08-20	0
673		2024-08-14	2024-08-14	2024-08-14	0
674		2024-03-11	2024-03-11	2024-03-11	0
675		2024-03-15	2024-03-15	2024-03-15	0
676		2024-04-03	2024-04-03	2024-04-03	0
677		2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
678		2024-05-29	2024-05-29	2024-05-29	0
679		2024-05-31	2024-05-31	2024-05-31	0
680		2024-05-27	2024-05-27	2024-05-27	0
681		2024-06-14	2024-06-14	2024-06-14	0
682		2024-07-29	2024-07-29	2024-07-29	0

683		2024-08-01	2024-08-01	2024-08-01	0
684		2024-08-05	2024-08-05	2024-08-05	0
685		2024-08-06	2024-08-06	2024-08-06	0
686		2024-08-26	2024-08-26	2024-08-26	0
687		2024-08-26	2024-08-26	2024-08-26	0
688		2024-10-17	2024-10-17	2024-10-17	0
689		2024-10-23	2024-10-23	2024-10-23	0
690		2024-01-08	2024-01-08	2024-01-08	0
691		2024-01-23	2024-01-23	2024-01-23	0
692		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
693		2024-03-25	2024-03-25	2024-03-25	0
694		2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
695		2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
696		2024-04-05	2024-04-05	2024-04-05	0
697		2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
698		2024-04-11	2024-04-11	2024-04-11	0
699		2024-04-11	2024-04-11	2024-04-11	0
700		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
701		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
702		2024-04-17	2024-04-17	2024-04-17	0
703		2024-04-25	2024-04-25	2024-04-25	0
704		2024-04-30	2024-04-30	2024-04-30	0
705		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
706		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
707		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
708		2024-06-05	2024-06-05	2024-06-05	0
709		2024-06-06	2024-06-06	2024-06-06	0
710		2024-06-13	2024-06-13	2024-06-13	0
711		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
712		2024-07-22	2024-07-22	2024-07-22	0
713		2024-07-23	2024-07-23	2024-07-23	0
714		2024-07-15	2024-07-15	2024-07-15	0
715		2024-07-15	2024-07-15	2024-07-15	0
716		2024-07-25	2024-07-25	2024-07-25	0
717		2024-07-25	2024-07-25	2024-07-25	0
718		2024-08-08	2024-08-08	2024-08-08	0
719		2024-08-08	2024-08-08	2024-08-08	0
720		2024-08-08	2024-08-08	2024-08-08	0
721		2024-08-12	2024-08-12	2024-08-12	0
722		2024-08-20	2024-08-20	2024-08-20	0
723		2024-08-22	2024-08-22	2024-08-22	0
724		2024-09-16	2024-09-16	2024-09-16	0
725		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
726		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
727		2024-10-07	2024-10-07	2024-10-07	0
728		2024-01-09	2024-01-09	2024-01-09	0
729		2024-01-24	2024-01-24	2024-01-24	0
730		2024-02-05	2024-02-05	2024-02-02	0
731		2024-02-19	2024-02-19	2024-02-19	0
732		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
733		2024-05-06	2024-05-06	2024-05-06	0
734		2024-05-15	2024-05-15	2024-05-15	0
735		2024-08-02	2024-08-02	2024-08-02	0
736		2024-08-29	2024-08-29	2024-08-29	0
737		2024-09-03	2024-09-03	2024-09-03	0
738		2024-08-30	2024-08-30	2024-08-30	0
739		2024-08-30	2024-08-30	2024-08-30	0

740		2024-09-04	2024-09-04	2024-09-04	0
741		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
742		2024-09-09	2024-09-09	2024-09-09	0
743		2024-09-17	2024-09-17	2024-09-17	0
744		2024-09-18	2024-09-18	2024-09-18	0
745		2024-09-18	2024-09-18	2024-09-18	0
746		2024-09-19	2024-09-19	2024-09-19	0
747		2024-09-13	2024-09-13	2024-09-13	0
748		2024-09-23	2024-09-23	2024-09-23	0
749		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
750		2024-09-24	2024-09-24	2024-09-24	0
751		2024-10-01	2024-10-01	2024-10-01	0
752		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
753		2024-10-04	2024-10-04	2024-10-04	0
754		2024-09-27	2024-09-27	2024-09-27	0
755		2024-10-07	2024-10-07	2024-10-07	0
756		2024-10-02	2024-10-02	2024-10-02	0
757		2024-09-27	2024-09-27	2024-09-27	0
758		2024-10-04	2024-10-04	2024-10-04	0
759		2024-10-24	2024-10-24	2024-10-24	0
760		2024-10-29	2024-10-29	2024-10-29	0
761		2024-02-26	2024-02-26	2024-02-26	0
762		2024-03-14	2024-03-14	2024-03-14	0
763		2024-03-26	2024-03-26	2024-03-26	0
764		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
765		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
766		2024-04-16	2024-04-16	2024-04-16	0
767		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
768		2024-07-04	2024-07-04	2024-07-04	0
769		2024-07-04	2024-07-04	2024-07-04	0
770		2024-07-03	2024-07-03	2024-07-03	0
771		2024-09-04	2024-09-04	2024-09-04	0
772		2024-10-31	2024-10-31	2024-10-31	0
773		2024-01-10	2024-01-10	2024-01-10	0
774		2024-01-23	2024-01-23	2024-01-23	0
775		2024-01-23	2024-01-23	2024-01-23	0
776		2024-02-12	2024-02-12	2024-02-12	0
777		2024-02-16	2024-02-16	2024-02-16	0
778		2024-02-19	2024-02-19	2024-02-19	0
779		2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
780		2024-03-25	2024-03-25	2024-03-25	0
781		2024-04-09	2024-04-09	2024-04-09	0
782		2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
783		2024-04-24	2024-04-24	2024-04-24	0
784		2024-05-15	2024-05-15	2024-05-15	0
785		2024-05-15	2024-05-15	2024-05-15	0
786		2024-05-24	2024-05-24	2024-05-24	0
787		2024-06-19	2024-06-19	2024-06-19	0
788		2024-06-26	2024-06-26	2024-06-26	0
789		2024-07-10	2024-07-10	2024-07-10	0
790		2024-07-12	2024-07-12	2024-07-12	0
791		2024-07-12	2024-07-12	2024-07-12	0
792		2024-07-10	2024-07-10	2024-07-10	0
793		2024-08-05	2024-08-05	2024-08-05	0
794		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
795		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
796		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0

797		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
798		2024-08-15	2024-08-15	2024-08-15	0
799		2024-08-15	2024-08-15	2024-08-15	0
800		2024-08-15	2024-08-15	2024-08-15	0
801		2024-08-27	2024-08-27	2024-08-27	0
802		2024-08-28	2024-08-28	2024-08-28	0
803		2024-08-28	2024-08-28	2024-08-28	0
804		2024-08-28	2024-08-28	2024-08-28	0
805		2024-08-28	2024-08-28	2024-08-28	0
806		2024-08-29	2024-08-29	2024-08-29	0
807		2024-08-29	2024-08-29	2024-08-29	0
808		2024-09-25	2024-09-25	2024-09-25	0
809		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
810		2024-10-04	2024-10-04	2024-10-04	0
811		2024-02-20	2024-02-20	2024-02-20	0
812		2024-03-06	2024-03-06	2024-03-06	0
813		2024-03-04	2024-03-04	2024-03-04	0
814		2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
815		2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
816		2024-04-08	2024-04-08	2024-04-08	0
817		2024-04-10	2024-04-10	2024-04-10	0
818		2024-04-15	2024-04-15	2024-04-15	0
819		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
820		2024-05-15	2024-05-15	2024-05-15	0
821		2024-05-17	2024-05-17	2024-05-17	0
822		2024-05-17	2024-05-17	2024-05-17	0
823		2024-06-05	2024-06-05	2024-06-05	0
824		2024-06-06	2024-06-06	2024-06-06	0
825		2024-06-13	2024-06-13	2024-06-13	0
826		2024-06-12	2024-06-12	2024-06-12	0
827		2024-06-28	2024-06-28	2024-06-28	0
828		2024-06-28	2024-06-28	2024-06-28	0
829		2024-07-05	2024-07-05	2024-07-05	0
830		2024-07-05	2024-07-05	2024-07-05	0
831		2024-07-24	2024-07-24	2024-07-24	0
832		2024-07-25	2024-07-25	2024-07-25	0
833		2024-07-30	2024-07-30	2024-07-30	0
834		2024-07-30	2024-07-30	2024-07-30	0
835		2024-07-31	2024-07-31	2024-07-31	0
836		2024-08-01	2024-08-01	2024-08-01	0
837		2024-08-05	2024-08-05	2024-08-05	0
838		2024-08-08	2024-08-08	2024-08-08	0
839		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
840		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
841		2024-08-20	2024-08-20	2024-08-20	0
842		2024-09-20	2024-09-20	2024-09-20	0
843		2024-09-19	2024-09-19	2024-09-19	0
844		2024-01-12	2024-01-12	2024-01-12	0
845		2024-02-23	2024-02-23	2024-02-23	0
846		2024-01-17	2024-01-17	2024-01-17	0
847		2024-01-22	2024-01-22	2024-01-22	0
848		2024-01-24	2024-01-24	2024-01-24	0
849		2024-01-30	2024-01-30	2024-01-30	0
850		2024-02-21	2024-02-21	2024-02-21	0
851		2024-02-22	2024-02-22	2024-02-22	0
852		2024-02-26	2024-02-26	2024-02-26	0
853		2024-02-28	2024-02-28	2024-02-28	0

854		2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
855		2024-03-14	2024-03-14	2024-03-14	0
856		2024-04-19	2024-04-19	2024-04-19	0
857		2024-04-23	2024-04-23	2024-04-23	0
858		2024-04-29	2024-04-29	2024-04-29	0
859		2024-05-28	2024-05-28	2024-05-28	0
860		2024-05-28	2024-05-28	2024-05-28	0
861		2024-06-06	2024-06-06	2024-06-06	0
862		2024-06-11	2024-06-11	2024-06-11	0
863		2024-06-06	2024-06-06	2024-06-06	0
864		2024-06-19	2024-06-19	2024-06-19	0
865		2024-06-20	2024-06-20	2024-06-20	0
866		2024-06-27	2024-06-27	2024-06-27	0
867		2024-07-03	2024-07-03	2024-07-03	0
868		2024-07-08	2024-07-08	2024-07-08	0
869		2024-07-11	2024-07-11	2024-07-11	0
870		2024-01-10	2024-01-10	2024-01-10	0
871		2024-01-12	2024-01-12	2024-01-12	0
872		2024-01-18	2024-01-18	2024-01-18	0
873		2024-01-31	2024-01-31	2024-01-31	0
874		2024-01-31	2024-01-31	2024-01-31	0
875		2024-02-15	2024-02-15	2024-02-15	0
876		2024-02-19	2024-02-20	2024-02-16	0
877		2024-02-20	2024-02-20	2024-02-20	0
878		2024-02-21	2024-02-21	2024-02-21	0
879		2024-02-19	2024-02-19	2024-02-19	0
880		2024-02-27	2024-02-27	2024-02-27	0
881		2024-02-23	2024-02-23	2024-02-23	0
882		2024-03-13	2024-03-13	2024-03-13	0
883		2024-03-21	2024-03-21	2024-03-21	0
884		2024-03-21	2024-03-21	2024-03-21	0
885		2024-03-27	2024-03-27	2024-03-27	0
886		2024-04-18	2024-04-18	2024-04-18	0
887		2024-04-18	2024-04-18	2024-04-18	0
888		2024-05-01	2024-05-01	2024-05-01	0
889		2024-04-25	2024-04-25	2024-04-25	0
890		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
891		2024-05-10	2024-05-10	2024-05-10	0
892		2024-05-10	2024-05-10	2024-05-10	0
893		2024-05-16	2024-05-16	2024-05-16	0
894		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
895		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
896		2024-05-23	2024-05-23	2024-05-23	0
897		2024-07-15	2024-07-15	2024-07-15	0
898		2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
899		2024-07-25	2024-07-25	2024-07-25	0
900		2024-07-24	2024-07-24	2024-07-24	0
901		2024-07-29	2024-07-29	2024-07-29	0
902		2024-08-02	2024-08-02	2024-08-02	0
903		2024-08-08	2024-08-08	2024-08-08	0
904		2024-08-08	2024-08-08	2024-08-08	0
905		2024-09-03	2024-09-03	2024-09-03	0
906		2024-09-13	2024-09-13	2024-09-13	0
907		2024-09-11	2024-09-11	2024-09-11	0
908		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
909		2024-09-20	2024-09-20	2024-09-20	0
910		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0

911		2024-10-07	2024-10-07	2024-10-07	0
912		2024-10-07	2024-10-07	2024-10-07	0
913		2024-10-21	2024-10-21	2024-10-21	0
914		2024-01-19	2024-01-19	2024-01-19	0
915		2024-01-15	2024-01-15	2024-01-15	0
916		2024-01-29	2024-01-29	2024-01-29	0
917		2024-01-29	2024-01-29	2024-01-29	0
918		2024-01-29	2024-01-29	2024-01-29	0
919		2024-02-01	2024-02-01	2024-02-01	0
920		2024-07-11	2024-07-11	2024-07-11	0
921		2024-07-23	2024-07-23	2024-07-23	0
922		2024-07-23	2024-07-23	2024-07-23	0
923		2024-07-19	2024-07-19	2024-07-19	0
924		2024-07-25	2024-07-25	2024-07-25	0
925		2024-07-25	2024-07-25	2024-07-25	0
926		2024-07-29	2024-07-29	2024-07-29	0
927		2024-08-06	2024-08-06	2024-08-06	0
928		2024-08-13	2024-08-13	2024-08-13	0
929		2024-09-03	2024-09-03	2024-09-03	0
930		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
931		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
932		2024-09-20	2024-09-20	2024-09-20	0
933		2024-09-25	2024-09-25	2024-09-25	0
934		2024-10-01	2024-10-01	2024-10-01	0
935		2024-10-01	2024-10-01	2024-10-01	0
936		2024-10-16	2024-10-16	2024-10-16	0
937		2024-10-16	2024-10-16	2024-10-16	0
938		2024-10-16	2024-10-16	2024-10-16	0
939		2024-02-19	2024-02-19	2024-02-19	0
940		2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
941		2024-03-26	2024-03-26	2024-03-26	0
942		2024-01-25	2024-01-25	2024-01-25	0
943		2024-02-02	2024-02-02	2024-02-02	0
944		2024-01-29	2024-01-29	2024-01-29	0
945		2024-02-15	2024-02-15	2024-02-15	0
946		2024-02-15	2024-02-15	2024-02-15	0
947		2024-02-22	2024-02-22	2024-02-22	0
948		2024-03-12	2024-03-12	2024-03-12	0
949		2024-03-14	2024-03-14	2024-03-14	0
950		2024-03-18	2024-03-18	2024-03-18	0
951		2024-03-20	2024-03-20	2024-03-20	0
952		2024-03-25	2024-03-25	2024-03-25	0
953		2024-04-05	2024-04-05	2024-04-05	0
954		2024-04-23	2024-04-23	2024-04-23	0
955		2024-05-03	2024-05-03	2024-05-03	0
956		2024-05-06	2024-05-06	2024-05-06	0
957		2024-05-03	2024-05-03	2024-05-03	0
958		2024-05-28	2024-05-28	2024-05-28	0
959		2024-05-28	2024-05-28	2024-05-28	0
960		2024-05-28	2024-05-28	2024-05-28	0
961		2024-05-30	2024-05-30	2024-05-30	0
962		2024-06-27	2024-06-27	2024-06-27	0
963		2024-07-09	2024-07-09	2024-07-09	0
964		2024-08-12	2024-08-12	2024-08-12	0
965		2024-08-12	2024-08-12	2024-08-12	0
966		2024-08-12	2024-08-12	2024-08-12	0
967		2024-08-27	2024-08-27	2024-08-27	0

968		2024-08-29	2024-08-29	2024-08-29	0
969		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
970		2024-09-18	2024-09-18	2024-09-18	0
971		2024-09-25	2024-09-25	2024-09-25	0
972		2024-09-27	2024-09-27	2024-09-27	0
973		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
974		2024-10-03	2024-10-03	2024-10-03	0
975		2024-09-25	2024-09-25	2024-09-25	0
976		2024-10-11	2024-10-11	2024-10-11	0
977		2024-10-08	2024-10-08	2024-10-08	0
978		2024-10-16	2024-10-16	2024-10-16	0
979		2024-10-23	2024-10-23	2024-10-23	0
980		2024-10-23	2024-10-23	2024-10-23	0
981		2024-10-18	2024-10-18	2024-10-18	0
982		2024-10-28	2024-10-28	2024-10-28	0
983		2024-10-30	2024-10-30	2024-10-30	0
984		2024-01-09	2024-01-09	2024-01-09	0
985		2024-01-12	2024-01-12	2024-01-12	0
986		2024-01-12	2024-01-12	2024-01-12	0
987		2024-01-12	2024-01-12	2024-01-12	0
988		2024-01-17	2024-01-17	2024-01-17	0
989		2024-01-16	2024-01-16	2024-01-16	0
990		2024-01-23	2024-01-23	2024-01-23	0
991		2024-02-02	2024-02-02	2024-02-02	0
992		2024-04-24	2024-04-24	2024-04-24	0
993		2024-04-24	2024-04-24	2024-04-24	0
994		2024-04-24	2024-04-24	2024-04-24	0
995		2024-05-01	2024-05-01	2024-05-01	0
996		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
997		2024-05-16	2024-05-16	2024-05-16	0
998		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
999		2024-05-21	2024-05-21	2024-05-21	0
1000		2024-05-22	2024-05-22	2024-05-22	0
1001		2024-05-30	2024-05-30	2024-05-30	0
1002		2024-06-05	2024-06-05	2024-06-05	0
1003		2024-06-25	2024-06-25	2024-06-25	0
1004		2024-02-27	2024-02-27	2024-02-27	0
1005		2024-02-28	2024-02-28	2024-02-28	0
1006		2024-02-20	2024-02-20	2024-02-20	0
1007		2024-03-15	2024-03-15	2024-03-15	0
1008		2024-03-26	2024-03-26	2024-03-26	0
1009		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
1010		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
1011		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
1012		2024-01-24	2024-01-24	2024-01-24	0
1013		2024-01-26	2024-01-26	2024-01-26	0
1014		2024-01-30	2024-01-30	2024-01-30	0
1015		2024-02-05	2024-02-05	2024-02-02	0
1016		2024-02-28	2024-02-28	2024-02-28	0
1017		2024-03-20	2024-03-20	2024-03-20	0
1018		2024-03-27	2024-03-27	2024-03-27	0
1019		2024-04-04	2024-04-04	2024-04-04	0
1020		2024-04-30	2024-04-30	2024-04-30	0
1021		2024-04-30	2024-04-30	2024-04-30	0
1022		2024-05-27	2024-05-27	2024-05-27	0
1023		2024-05-31	2024-05-31	2024-05-31	0
1024		2024-05-21	2024-05-21	2024-05-21	0

1025		2024-05-31	2024-05-31	2024-05-31	0
1026		2024-06-17	2024-06-17	2024-06-17	0
1027		2024-07-04	2024-07-04	2024-07-04	0
1028		2024-07-12	2024-07-12	2024-07-12	0
1029		2024-07-05	2024-07-05	2024-07-05	0
1030		2024-07-24	2024-07-24	2024-07-24	0
1031		2024-07-24	2024-07-24	2024-07-24	0
1032		2024-08-01	2024-08-01	2024-08-01	0
1033		2024-08-06	2024-08-06	2024-08-06	0
1034		2024-08-21	2024-08-21	2024-08-21	0
1035		2024-09-06	2024-09-06	2024-09-06	0
1036		2024-09-25	2024-09-25	2024-09-25	0
1037		2024-10-01	2024-10-01	2024-10-01	0
1038		2024-10-02	2024-10-02	2024-10-02	0
1039		2024-09-23	2024-09-23	2024-09-23	0
1040		2024-10-09	2024-10-09	2024-10-09	0
1041		2024-10-03	2024-10-03	2024-10-03	0
1042		2024-10-22	2024-10-22	2024-10-22	0
1043		2024-10-21	2024-10-21	2024-10-21	0
1044		2024-10-15	2024-10-15	2024-10-15	0
1045		2024-06-05	2024-06-05	2024-06-05	0
1046		2024-06-12	2024-06-12	2024-06-12	0
1047		2024-06-12	2024-06-12	2024-06-12	0
1048		2024-06-07	2024-06-07	2024-06-07	0
1049		2024-06-06	2024-06-06	2024-06-06	0
1050		2024-06-20	2024-06-20	2024-06-20	0
1051		2024-07-15	2024-07-15	2024-07-15	0
1052		2024-07-22	2024-07-22	2024-07-22	0
1053		2024-07-29	2024-07-29	2024-07-29	0
1054		2024-07-31	2024-07-31	2024-07-31	0
1055		2024-08-14	2024-08-14	2024-08-14	0
1056		2024-08-21	2024-08-21	2024-08-21	0
1057		2024-08-22	2024-08-22	2024-08-22	0
1058		2024-08-27	2024-08-27	2024-08-27	0
1059		2024-09-05	2024-09-05	2024-09-05	0
1060		2024-09-23	2024-09-23	2024-09-23	0
1061		2024-09-18	2024-09-18	2024-09-18	0
1062		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
1063		2024-10-15	2024-10-15	2024-10-15	0
1064		2024-10-22	2024-10-22	2024-10-22	0
1065		2024-01-16	2024-01-16	2024-01-16	0
1066		2024-01-15	2024-01-15	2024-01-15	0
1067		2024-01-31	2024-01-31	2024-01-31	0
1068		2024-01-31	2024-01-31	2024-01-31	0
1069		2024-02-09	2024-02-09	2024-02-09	0
1070		2024-02-09	2024-02-09	2024-02-09	0
1071		2024-02-21	2024-02-21	2024-02-21	0
1072		2024-02-26	2024-02-26	2024-02-26	0
1073		2024-02-29	2024-02-29	2024-02-29	0
1074		2024-02-29	2024-02-29	2024-02-29	0
1075		2024-03-04	2024-03-04	2024-03-04	0
1076		2024-03-06	2024-03-06	2024-03-06	0
1077		2024-04-05	2024-04-05	2024-04-05	0
1078		2024-04-09	2024-04-09	2024-04-09	0
1079		2024-04-22	2024-04-22	2024-04-22	0
1080		2024-04-26	2024-04-26	2024-04-26	0
1081		2024-04-26	2024-04-26	2024-04-26	0

1082		2024-05-08	2024-05-08	2024-05-08	0
1083		2024-05-09	2024-05-09	2024-05-09	0
1084		2024-05-21	2024-05-21	2024-05-21	0
1085		2024-06-07	2024-06-07	2024-06-07	0
1086		2024-06-07	2024-06-07	2024-06-07	0
1087		2024-06-10	2024-06-10	2024-06-10	0
1088		2024-06-10	2024-06-10	2024-06-10	0
1089		2024-06-14	2024-06-14	2024-06-14	0
1090		2024-07-03	2024-07-03	2024-07-03	0
1091		2024-07-10	2024-07-10	2024-07-10	0
1092		2024-07-10	2024-07-10	2024-07-10	0
1093		2024-07-11	2024-07-11	2024-07-11	0
1094		2024-07-16	2024-07-16	2024-07-16	0
1095		2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
1096		2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
1097		2024-01-11	2024-01-11	2024-01-11	0
1098		2024-01-22	2024-01-22	2024-01-22	0
1099		2024-01-22	2024-01-22	2024-01-22	0
1100		2024-01-22	2024-01-22	2024-01-22	0
1101		2024-02-01	2024-02-01	2024-02-01	0
1102		2024-02-19	2024-02-19	2024-02-19	0
1103		2024-04-03	2024-04-03	2024-04-03	0
1104		2024-05-02	2024-05-02	2024-05-02	0
1105		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
1106		2024-05-23	2024-05-23	2024-05-23	0
1107		2024-05-27	2024-05-27	2024-05-27	0
1108		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
1109		2024-10-24	2024-10-24	2024-10-24	0
1110		2024-10-28	2024-10-28	2024-10-28	0
1111		2024-01-10	2024-01-10	2024-01-10	0
1112		2024-01-11	2024-01-11	2024-01-11	0
1113		2024-02-05	2024-02-05	2024-02-05	0
1114		2024-07-23	2024-07-23	2024-07-23	0
1115		2024-07-23	2024-07-23	2024-07-23	0
1116		2024-07-24	2024-07-24	2024-07-24	0
1117		2024-08-06	2024-08-06	2024-08-06	0
1118		2024-08-07	2024-08-07	2024-08-07	0
1119		2024-08-07	2024-08-07	2024-08-07	0
1120		2024-08-15	2024-08-15	2024-08-15	0
1121		2024-08-15	2024-08-15	2024-08-15	0
1122		2024-08-15	2024-08-15	2024-08-15	0
1123		2024-08-20	2024-08-20	2024-08-20	0
1124		2024-08-21	2024-08-21	2024-08-21	0
1125		2024-08-23	2024-08-23	2024-08-23	0
1126		2024-08-26	2024-08-26	2024-08-26	0
1127		2024-09-05	2024-09-05	2024-09-05	0
1128		2024-09-05	2024-09-05	2024-09-05	0
1129		2024-09-12	2024-09-12	2024-09-12	0
1130		2024-09-09	2024-09-09	2024-09-09	0
1131		2024-09-10	2024-09-10	2024-09-10	0
1132		2024-09-17	2024-09-17	2024-09-17	0
1133		2024-09-23	2024-09-23	2024-09-23	0
1134		2024-09-24	2024-09-24	2024-09-24	0
1135		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
1136		2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
1137		2024-10-02	2024-10-02	2024-10-02	0
1138		2024-10-16	2024-10-16	2024-10-16	0

1139		2024-10-17	2024-10-17	2024-10-17	0
1140		2024-10-29	2024-10-29	2024-10-29	0
1141		2024-01-09	2024-01-09	2024-01-09	0
1142		2024-01-24	2024-01-24	2024-01-24	0
1143		2024-01-24	2024-01-24	2024-01-24	0
1144		2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
1145		2024-03-07	2024-03-07	2024-03-07	0
1146		2024-04-18	2024-04-18	2024-04-18	0
1147		2024-03-06	2024-03-06	2024-03-06	0
1148		2024-04-11	2024-04-11	2024-04-11	0
1149		2024-06-17	2024-06-17	2024-06-17	0
1150		2024-01-09	2024-01-09	2024-01-09	0
1151		2024-01-17	2024-01-17	2024-01-17	0
1152		2024-02-16	2024-02-16	2024-02-16	0
1153		2024-03-21	2024-03-21	2024-03-21	0
1154		2024-04-17	2024-04-17	2024-04-17	0
1155		2024-01-26	2024-01-26	2024-01-26	0
1156		2024-01-19	2024-01-19	2024-01-19	0
1157		2024-02-12	2024-02-12	2024-02-12	0
1158		2024-08-27	2024-08-27	2024-08-27	0
1159		2024-01-08	2024-01-08	2024-01-08	0
1160		2024-01-19	2024-01-19	2024-01-19	0
1161		2024-03-27	2024-03-27	2024-03-27	0
1162		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
1163		2024-04-02	2024-04-02	2024-04-02	0
1164		2024-05-22	2024-05-22	2024-05-22	0
1165		2024-02-05	2024-02-05	2024-02-05	0
1166		2024-04-19	2024-04-19	2024-04-19	0
1167		2024-04-24	2024-04-24	2024-04-24	0
1168		2024-03-05	2024-03-05	2024-03-05	0
1169		2024-05-14	2024-05-14	2024-05-14	0
1170		2024-05-28	2024-05-28	2024-05-28	0
1171		2024-06-18	2024-06-18	2024-06-18	0
1172		2024-07-04	2024-07-04	2024-07-04	0
1173		2024-07-15	2024-07-15	2024-07-15	0
1174		2024-07-19	2024-07-19	2024-07-19	0
1175		2024-07-22	2024-07-22	2024-07-22	0
1176		2024-07-24	2024-07-24	2024-07-24	0
1177		2024-10-03	2024-10-03	2024-10-03	0
1178		2024-10-23	2024-10-23	2024-10-23	0
1179		2024-02-19	2024-02-19	2024-02-19	0
1180		2024-04-29	2024-04-29	2024-04-29	0
1181		2024-02-29	2024-02-29	2024-02-29	0
1182		2024-06-07	2024-06-07	2024-06-07	0
1183		2024-08-05	2024-08-05	2024-08-05	0
1184		2024-08-05	2024-08-05	2024-08-05	0
1185		2024-09-19	2024-09-19	2024-09-19	0
1186		2024-09-19	2024-09-19	2024-09-19	0
1187		2024-09-27	2024-09-27	2024-09-27	0
1188		2024-09-27	2024-09-27	2024-09-27	0
1189		2024-02-23	2024-02-26	2024-02-23	1
1190		2024-03-27	2024-03-28	2024-03-27	1
1191		2024-04-08	2024-04-09	2024-04-08	1
1192		2024-04-15	2024-04-16	2024-04-15	1
1193		2024-04-22	2024-04-23	2024-04-22	1
1194		2024-05-09	2024-05-10	2024-05-09	1
1195		2024-05-24	2024-05-27	2024-05-24	1

1196		2024-05-24	2024-05-27	2024-05-24	1
1197		2024-05-24	2024-05-27	2024-05-24	1
1198		2024-05-24	2024-05-27	2024-05-24	1
1199		2024-06-19	2024-06-20	2024-06-19	1
1200		2024-07-18	2024-07-19	2024-07-18	1
1201		2024-07-29	2024-07-30	2024-07-29	1
1202		2024-07-29	2024-07-30	2024-07-29	1
1203		2024-02-20	2024-02-21	2024-02-20	1
1204		2024-02-20	2024-02-21	2024-02-19	1
1205		2024-03-25	2024-03-26	2024-03-25	1
1206		2024-05-13	2024-05-14	2024-05-13	1
1207		2024-06-03	2024-06-04	2024-06-03	1
1208		2024-06-03	2024-06-04	2024-06-03	1
1209		2024-06-03	2024-06-04	2024-06-03	1
1210		2024-06-06	2024-06-07	2024-06-06	1
1211		2024-06-06	2024-06-07	2024-06-06	1
1212		2024-06-17	2024-06-18	2024-06-17	1
1213		2024-07-15	2024-07-16	2024-07-15	1
1214		2024-07-15	2024-07-16	2024-07-15	1
1215		2024-08-13	2024-08-14	2024-08-13	1
1216		2024-08-23	2024-08-26	2024-08-23	1
1217		2024-09-12	2024-09-13	2024-09-12	1
1218		2024-10-07	2024-10-08	2024-10-07	1
1219		2024-03-18	2024-03-19	2024-03-18	1
1220		2024-03-22	2024-03-25	2024-03-22	1
1221		2024-02-23	2024-02-26	2024-02-23	1
1222		2024-04-04	2024-04-05	2024-04-04	1
1223		2024-04-19	2024-04-22	2024-04-19	1
1224		2024-04-29	2024-04-30	2024-04-29	1
1225		2024-04-29	2024-04-30	2024-04-29	1
1226		2024-05-03	2024-05-06	2024-05-03	1
1227		2024-05-03	2024-05-06	2024-05-03	1
1228		2024-05-24	2024-05-27	2024-05-24	1
1229		2024-05-21	2024-05-22	2024-05-21	1
1230		2024-06-05	2024-06-06	2024-06-05	1
1231		2024-07-10	2024-07-11	2024-07-10	1
1232		2024-07-17	2024-07-18	2024-07-17	1
1233		2024-07-09	2024-07-10	2024-07-09	1
1234		2024-07-17	2024-07-18	2024-07-17	1
1235		2024-07-22	2024-07-23	2024-07-22	1
1236		2024-08-05	2024-08-06	2024-08-05	1
1237		2024-08-02	2024-08-05	2024-08-02	1
1238		2024-09-06	2024-09-09	2024-09-06	1
1239		2024-09-30	2024-10-01	2024-09-30	1
1240		2024-10-07	2024-10-08	2024-10-07	1
1241		2024-10-28	2024-10-29	2024-10-28	1
1242		2024-07-16	2024-07-17	2024-07-16	1
1243		2024-07-23	2024-07-24	2024-07-23	1
1244		2024-08-28	2024-08-29	2024-08-28	1
1245		2024-09-06	2024-09-09	2024-09-06	1
1246		2024-09-12	2024-09-13	2024-09-12	1
1247		2024-09-03	2024-09-04	2024-09-03	1
1248		2024-09-03	2024-09-04	2024-09-03	1
1249		2024-09-03	2024-09-04	2024-09-03	1
1250		2024-09-12	2024-09-13	2024-09-12	1
1251		2024-10-25	2024-10-28	2024-10-25	1
1252		2024-10-30	2024-10-31	2024-10-30	1

1253		2024-10-30	2024-10-31	2024-10-30	1
1254		2024-02-21	2024-02-22	2024-02-21	1
1255		2024-02-20	2024-02-21	2024-02-20	1
1256		2024-03-04	2024-03-05	2024-03-04	1
1257		2024-03-18	2024-03-19	2024-03-18	1
1258		2024-04-08	2024-04-09	2024-04-08	1
1259		2024-04-08	2024-04-09	2024-04-08	1
1260		2024-04-29	2024-04-30	2024-04-29	1
1261		2024-04-29	2024-04-30	2024-04-29	1
1262		2024-05-01	2024-05-02	2024-05-01	1
1263		2024-04-29	2024-04-30	2024-04-29	1
1264		2024-04-29	2024-04-30	2024-04-29	1
1265		2024-05-09	2024-05-10	2024-05-09	1
1266		2024-05-27	2024-05-28	2024-05-27	1
1267		2024-06-06	2024-06-07	2024-06-06	1
1268		2024-06-12	2024-06-13	2024-06-12	1
1269		2024-06-25	2024-06-26	2024-06-25	1
1270		2024-06-28	2024-07-02	2024-06-28	1
1271		2024-07-05	2024-07-08	2024-07-05	1
1272		2024-07-02	2024-07-03	2024-07-02	1
1273		2024-07-17	2024-07-18	2024-07-17	1
1274		2024-08-13	2024-08-14	2024-08-13	1
1275		2024-09-30	2024-10-01	2024-09-30	1
1276		2024-10-17	2024-10-18	2024-10-17	1
1277		2024-10-23	2024-10-24	2024-10-23	1
1278		2024-02-14	2024-02-15	2024-02-14	1
1279		2024-03-25	2024-03-26	2024-03-25	1
1280		2024-05-13	2024-05-14	2024-05-13	1
1281		2024-05-17	2024-05-21	2024-05-17	1
1282		2024-06-06	2024-06-07	2024-06-06	1
1283		2024-09-30	2024-10-01	2024-09-30	1
1284		2024-10-02	2024-10-03	2024-10-02	1
1285		2024-10-02	2024-10-03	2024-10-02	1
1286		2024-10-02	2024-10-03	2024-10-02	1
1287		2024-03-11	2024-03-12	2024-03-11	1
1288		2024-03-18	2024-03-19	2024-03-18	1
1289		2024-03-27	2024-03-28	2024-03-27	1
1290		2024-03-26	2024-03-27	2024-03-26	1
1291		2024-05-06	2024-05-07	2024-05-06	1
1292		2024-06-10	2024-06-11	2024-06-10	1
1293		2024-06-11	2024-06-12	2024-06-11	1
1294		2024-06-21	2024-06-25	2024-06-21	1
1295		2024-06-20	2024-06-21	2024-06-20	1
1296		2024-07-12	2024-07-15	2024-07-12	1
1297		2024-07-22	2024-07-23	2024-07-22	1
1298		2024-08-02	2024-08-05	2024-08-02	1
1299		2024-10-21	2024-10-22	2024-10-21	1
1300		2024-10-25	2024-10-28	2024-10-25	1
1301		2024-05-03	2024-05-06	2024-05-03	1
1302		2024-05-08	2024-05-09	2024-05-08	1
1303		2024-05-16	2024-05-17	2024-05-16	1
1304		2024-05-21	2024-05-22	2024-05-21	1
1305		2024-05-31	2024-06-03	2024-05-31	1
1306		2024-05-30	2024-05-31	2024-05-30	1
1307		2024-06-19	2024-06-20	2024-06-19	1
1308		2024-06-10	2024-06-11	2024-06-10	1
1309		2024-07-19	2024-07-22	2024-07-19	1

1310		2024-07-22	2024-07-23	2024-07-22	1
1311		2024-08-22	2024-08-23	2024-08-22	1
1312		2024-09-04	2024-09-05	2024-09-04	1
1313		2024-09-05	2024-09-06	2024-09-05	1
1314		2024-09-06	2024-09-09	2024-09-06	1
1315		2024-09-06	2024-09-09	2024-09-06	1
1316		2024-10-22	2024-10-23	2024-10-22	1
1317		2024-02-26	2024-02-27	2024-02-26	1
1318		2024-02-28	2024-02-29	2024-02-28	1
1319		2024-03-26	2024-03-27	2024-03-26	1
1320		2024-03-27	2024-03-28	2024-03-27	1
1321		2024-03-26	2024-03-27	2024-03-26	1
1322		2024-05-07	2024-05-08	2024-05-07	1
1323		2024-08-22	2024-08-23	2024-08-22	1
1324		2024-08-22	2024-08-23	2024-08-22	1
1325		2024-10-11	2024-10-15	2024-10-11	1
1326		2024-02-15	2024-02-16	2024-02-15	1
1327		2024-03-21	2024-03-22	2024-03-21	1
1328		2024-04-12	2024-04-15	2024-04-12	1
1329		2024-07-10	2024-07-11	2024-07-10	1
1330		2024-02-23	2024-02-26	2024-02-23	1
1331		2024-03-27	2024-03-28	2024-03-27	1
1332		2024-04-26	2024-04-29	2024-04-26	1
1333		2024-05-01	2024-05-02	2024-05-01	1
1334		2024-07-08	2024-07-09	2024-07-08	1
1335		2024-07-08	2024-07-09	2024-07-08	1
1336		2024-08-16	2024-08-19	2024-08-16	1
1337		2024-09-23	2024-09-24	2024-09-23	1
1338		2024-10-10	2024-10-11	2024-10-10	1
1339		2024-02-02	2024-02-05	2024-02-02	1
1340		2024-02-02	2024-02-05	2024-02-02	1
1341		2024-02-02	2024-02-05	2024-02-02	1
1342		2024-02-26	2024-02-27	2024-02-26	1
1343		2024-09-10	2024-09-11	2024-09-10	1
1344		2024-01-24	2024-01-25	2024-01-24	1
1345		2024-02-02	2024-02-05	2024-02-02	1
1346		2024-02-19	2024-02-20	2024-02-19	1
1347		2024-02-19	2024-02-20	2024-02-19	1
1348		2024-05-30	2024-05-31	2024-05-30	1
1349		2024-05-29	2024-05-30	2024-05-29	1
1350		2024-06-07	2024-06-10	2024-06-07	1
1351		2024-08-12	2024-08-13	2024-08-12	1
1352		2024-08-27	2024-08-28	2024-08-27	1
1353		2024-10-02	2024-10-03	2024-10-02	1
1354		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
1355		2024-01-26	2024-01-29	2024-01-26	1
1356		2024-02-08	2024-02-09	2024-02-08	1
1357		2024-05-07	2024-05-08	2024-05-07	1
1358		2024-05-23	2024-05-24	2024-05-23	1
1359		2024-04-22	2024-04-23	2024-04-22	1
1360		2024-04-22	2024-04-23	2024-04-22	1
1361		2024-05-24	2024-05-27	2024-05-24	1
1362		2024-06-13	2024-06-14	2024-06-13	1
1363		2024-06-12	2024-06-13	2024-06-12	1
1364		2024-06-12	2024-06-13	2024-06-12	1
1365		2024-06-12	2024-06-13	2024-06-12	1
1366		2024-06-18	2024-06-19	2024-06-18	1

1367		2024-06-21	2024-06-25	2024-06-21	1
1368		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1369		2024-01-12	2024-01-15	2024-01-12	1
1370		2024-01-12	2024-01-15	2024-01-12	1
1371		2024-01-03	2024-01-04	2024-01-03	1
1372		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
1373		2024-03-11	2024-03-12	2024-03-11	1
1374		2024-03-06	2024-03-07	2024-03-06	1
1375		2024-05-02	2024-05-03	2024-05-02	1
1376		2024-05-23	2024-05-24	2024-05-23	1
1377		2024-06-10	2024-06-11	2024-06-10	1
1378		2024-01-15	2024-01-16	2024-01-15	1
1379		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
1380		2024-02-19	2024-02-20	2024-02-19	1
1381		2024-05-17	2024-05-21	2024-05-17	1
1382		2024-06-10	2024-06-11	2024-06-10	1
1383		2024-06-12	2024-06-13	2024-06-12	1
1384		2024-06-12	2024-06-13	2024-06-12	1
1385		2024-06-13	2024-06-14	2024-06-13	1
1386		2024-06-20	2024-06-21	2024-06-20	1
1387		2024-07-02	2024-07-03	2024-07-02	1
1388		2024-08-30	2024-09-03	2024-08-30	1
1389		2024-10-07	2024-10-08	2024-10-07	1
1390		2024-10-08	2024-10-09	2024-10-08	1
1391		2024-10-25	2024-10-28	2024-10-25	1
1392		2024-10-30	2024-10-31	2024-10-30	1
1393		2024-02-02	2024-02-05	2024-02-02	1
1394		2024-01-29	2024-01-30	2024-01-29	1
1395		2024-02-19	2024-02-20	2024-02-19	1
1396		2024-02-07	2024-02-08	2024-02-07	1
1397		2024-02-07	2024-02-08	2024-02-07	1
1398		2024-02-07	2024-02-08	2024-02-07	1
1399		2024-02-13	2024-02-14	2024-02-13	1
1400		2024-02-13	2024-02-14	2024-02-13	1
1401		2024-03-06	2024-03-07	2024-03-06	1
1402		2024-03-15	2024-03-18	2024-03-15	1
1403		2024-03-25	2024-03-26	2024-03-25	1
1404		2024-04-11	2024-04-12	2024-04-11	1
1405		2024-04-11	2024-04-12	2024-04-11	1
1406		2024-04-22	2024-04-23	2024-04-22	1
1407		2024-05-03	2024-05-06	2024-05-03	1
1408		2024-09-09	2024-09-10	2024-09-09	1
1409		2024-09-23	2024-09-24	2024-09-23	1
1410		2024-09-20	2024-09-23	2024-09-20	1
1411		2024-09-20	2024-09-23	2024-09-20	1
1412		2024-10-18	2024-10-21	2024-10-18	1
1413		2024-01-18	2024-01-19	2024-01-18	1
1414		2024-01-22	2024-01-23	2024-01-22	1
1415		2024-01-16	2024-01-17	2024-01-16	1
1416		2024-02-01	2024-02-02	2024-02-01	1
1417		2024-02-06	2024-02-07	2024-02-06	1
1418		2024-02-09	2024-02-12	2024-02-09	1
1419		2024-02-09	2024-02-12	2024-02-09	1
1420		2024-02-13	2024-02-14	2024-02-13	1
1421		2024-03-07	2024-03-08	2024-03-07	1
1422		2024-03-08	2024-03-11	2024-03-08	1
1423		2024-03-25	2024-03-26	2024-03-25	1

1424		2024-03-25	2024-03-26	2024-03-25	1
1425		2024-04-19	2024-04-22	2024-04-19	1
1426		2024-01-03	2024-01-04	2024-01-03	1
1427		2024-01-09	2024-01-10	2024-01-09	1
1428		2024-01-16	2024-01-17	2024-01-16	1
1429		2024-02-22	2024-02-23	2024-02-22	1
1430		2024-02-21	2024-02-22	2024-02-21	1
1431		2024-02-19	2024-02-20	2024-02-19	1
1432		2024-03-04	2024-03-05	2024-03-04	1
1433		2024-03-19	2024-03-20	2024-03-19	1
1434		2024-03-25	2024-03-26	2024-03-25	1
1435		2024-03-25	2024-03-26	2024-03-25	1
1436		2024-03-25	2024-03-26	2024-03-25	1
1437		2024-04-04	2024-04-05	2024-04-04	1
1438		2024-04-05	2024-04-08	2024-04-05	1
1439		2024-06-04	2024-06-05	2024-06-04	1
1440		2024-07-04	2024-07-05	2024-07-04	1
1441		2024-07-22	2024-07-23	2024-07-22	1
1442		2024-07-29	2024-07-30	2024-07-29	1
1443		2024-07-29	2024-07-30	2024-07-29	1
1444		2024-07-26	2024-07-29	2024-07-26	1
1445		2024-09-16	2024-09-17	2024-09-16	1
1446		2024-09-25	2024-09-26	2024-09-25	1
1447		2024-10-25	2024-10-28	2024-10-25	1
1448		2024-01-15	2024-01-16	2024-01-15	1
1449		2024-01-15	2024-01-16	2024-01-15	1
1450		2024-01-16	2024-01-17	2024-01-16	1
1451		2024-01-23	2024-01-24	2024-01-23	1
1452		2024-02-05	2024-02-06	2024-02-05	1
1453		2024-04-19	2024-04-22	2024-04-19	1
1454		2024-04-19	2024-04-22	2024-04-19	1
1455		2024-05-27	2024-05-28	2024-05-27	1
1456		2024-06-07	2024-06-10	2024-06-07	1
1457		2024-06-26	2024-06-27	2024-06-26	1
1458		2024-03-21	2024-03-22	2024-03-21	1
1459		2024-06-13	2024-06-14	2024-06-13	1
1460		2024-06-21	2024-06-25	2024-06-21	1
1461		2024-08-12	2024-08-13	2024-08-12	1
1462		2024-09-30	2024-10-01	2024-09-30	1
1463		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1464		2024-01-18	2024-01-19	2024-01-18	1
1465		2024-01-30	2024-01-31	2024-01-30	1
1466		2024-01-30	2024-01-31	2024-01-30	1
1467		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
1468		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
1469		2024-01-31	2024-02-01	2024-01-31	1
1470		2024-02-13	2024-02-14	2024-02-13	1
1471		2024-02-13	2024-02-14	2024-02-13	1
1472		2024-02-16	2024-02-19	2024-02-16	1
1473		2024-02-19	2024-02-20	2024-02-19	1
1474		2024-02-21	2024-02-22	2024-02-21	1
1475		2024-02-23	2024-02-26	2024-02-23	1
1476		2024-02-23	2024-02-26	2024-02-23	1
1477		2024-03-04	2024-03-05	2024-03-04	1
1478		2024-03-19	2024-03-20	2024-03-19	1
1479		2024-03-19	2024-03-20	2024-03-19	1
1480		2024-01-12	2024-01-15	2024-01-12	1

1481		2024-01-12	2024-01-15	2024-01-12	1
1482		2024-01-22	2024-01-23	2024-01-22	1
1483		2024-01-17	2024-01-18	2024-01-17	1
1484		2024-01-17	2024-01-18	2024-01-17	1
1485		2024-02-09	2024-02-12	2024-02-09	1
1486		2024-07-04	2024-07-05	2024-07-04	1
1487		2024-07-10	2024-07-11	2024-07-10	1
1488		2024-07-16	2024-07-17	2024-07-16	1
1489		2024-07-12	2024-07-15	2024-07-12	1
1490		2024-07-18	2024-07-19	2024-07-18	1
1491		2024-07-18	2024-07-19	2024-07-18	1
1492		2024-08-07	2024-08-08	2024-08-07	1
1493		2024-08-13	2024-08-14	2024-08-13	1
1494		2024-08-23	2024-08-26	2024-08-23	1
1495		2024-04-03	2024-04-04	2024-04-03	1
1496		2024-04-15	2024-04-16	2024-04-15	1
1497		2024-09-19	2024-09-20	2024-09-19	1
1498		2024-09-11	2024-09-12	2024-09-11	1
1499		2024-10-16	2024-10-17	2024-10-16	1
1500		2024-10-28	2024-10-29	2024-10-28	1
1501		2024-01-12	2024-01-15	2024-01-12	1
1502		2024-01-15	2024-01-16	2024-01-15	1
1503		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1504		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
1505		2024-02-08	2024-02-09	2024-02-08	1
1506		2024-04-11	2024-04-12	2024-04-11	1
1507		2024-04-25	2024-04-26	2024-04-25	1
1508		2024-04-29	2024-04-30	2024-04-29	1
1509		2024-04-29	2024-04-30	2024-04-29	1
1510		2024-05-01	2024-05-02	2024-05-01	1
1511		2024-05-13	2024-05-14	2024-05-13	1
1512		2024-05-09	2024-05-10	2024-05-09	1
1513		2024-07-12	2024-07-15	2024-07-12	1
1514		2024-07-12	2024-07-15	2024-07-12	1
1515		2024-07-09	2024-07-10	2024-07-09	1
1516		2024-09-06	2024-09-09	2024-09-06	1
1517		2024-10-21	2024-10-22	2024-10-21	1
1518		2024-01-04	2024-01-05	2024-01-04	1
1519		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1520		2024-02-09	2024-02-12	2024-02-09	1
1521		2024-02-09	2024-02-12	2024-02-09	1
1522		2024-02-26	2024-02-27	2024-02-26	1
1523		2024-02-20	2024-02-21	2024-02-20	1
1524		2024-02-19	2024-02-20	2024-02-19	1
1525		2024-03-27	2024-03-28	2024-03-27	1
1526		2024-03-22	2024-03-25	2024-03-22	1
1527		2024-09-04	2024-09-05	2024-09-04	1
1528		2024-09-05	2024-09-06	2024-09-05	1
1529		2024-09-12	2024-09-13	2024-09-12	1
1530		2024-09-19	2024-09-20	2024-09-19	1
1531		2024-09-30	2024-10-01	2024-09-30	1
1532		2024-09-20	2024-09-23	2024-09-20	1
1533		2024-09-20	2024-09-23	2024-09-20	1
1534		2024-10-21	2024-10-22	2024-10-21	1
1535		2024-10-21	2024-10-22	2024-10-21	1
1536		2024-10-21	2024-10-22	2024-10-21	1
1537		2024-10-10	2024-10-11	2024-10-10	1

1538		2024-10-25	2024-10-28	2024-10-25	1
1539		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1540		2024-02-05	2024-02-06	2024-02-05	1
1541		2024-02-05	2024-02-06	2024-02-05	1
1542		2024-10-21	2024-10-22	2024-10-21	1
1543		2024-10-01	2024-10-02	2024-10-01	1
1544		2024-10-01	2024-10-02	2024-10-01	1
1545		2024-10-09	2024-10-10	2024-10-09	1
1546		2024-09-23	2024-09-24	2024-09-23	1
1547		2024-09-23	2024-09-24	2024-09-23	1
1548		2024-01-09	2024-01-10	2024-01-09	1
1549		2024-02-08	2024-02-09	2024-02-08	1
1550		2024-02-12	2024-02-13	2024-02-12	1
1551		2024-02-13	2024-02-14	2024-02-13	1
1552		2024-01-08	2024-01-09	2024-01-08	1
1553		2024-01-15	2024-01-16	2024-01-15	1
1554		2024-02-08	2024-02-09	2024-02-08	1
1555		2024-02-15	2024-02-16	2024-02-15	1
1556		2024-05-21	2024-05-22	2024-05-21	1
1557		2024-06-06	2024-06-07	2024-06-06	1
1558		2024-09-23	2024-09-24	2024-09-23	1
1559		2024-10-09	2024-10-10	2024-10-09	1
1560		2024-10-15	2024-10-16	2024-10-15	1
1561		2024-01-12	2024-01-15	2024-01-12	1
1562		2024-01-12	2024-01-15	2024-01-12	1
1563		2024-03-25	2024-03-26	2024-03-25	1
1564		2024-04-05	2024-04-08	2024-04-05	1
1565		2024-04-11	2024-04-12	2024-04-11	1
1566		2024-04-16	2024-04-17	2024-04-16	1
1567		2024-04-16	2024-04-17	2024-04-16	1
1568		2024-05-09	2024-05-10	2024-05-09	1
1569		2024-05-09	2024-05-10	2024-05-09	1
1570		2024-05-09	2024-05-10	2024-05-09	1
1571		2024-05-16	2024-05-17	2024-05-16	1
1572		2024-09-09	2024-09-10	2024-09-09	1
1573		2024-09-10	2024-09-11	2024-09-10	1
1574		2024-09-16	2024-09-17	2024-09-16	1
1575		2024-10-07	2024-10-08	2024-10-07	1
1576		2024-01-22	2024-01-23	2024-01-22	1
1577		2024-02-05	2024-02-06	2024-02-05	1
1578		2024-01-31	2024-02-01	2024-01-31	1
1579		2024-03-13	2024-03-14	2024-03-13	1
1580		2024-03-20	2024-03-21	2024-03-20	1
1581		2024-06-21	2024-06-25	2024-06-21	1
1582		2024-07-02	2024-07-03	2024-07-02	1
1583		2024-01-31	2024-02-01	2024-01-31	1
1584		2024-02-26	2024-02-27	2024-02-26	1
1585		2024-03-18	2024-03-19	2024-03-18	1
1586		2024-04-15	2024-04-16	2024-04-15	1
1587		2024-04-15	2024-04-16	2024-04-15	1
1588		2024-04-11	2024-04-12	2024-04-11	1
1589		2024-04-29	2024-04-30	2024-04-29	1
1590		2024-05-14	2024-05-15	2024-05-14	1
1591		2024-05-15	2024-05-16	2024-05-15	1
1592		2024-07-19	2024-07-22	2024-07-19	1
1593		2024-07-30	2024-07-31	2024-07-30	1
1594		2024-08-06	2024-08-07	2024-08-06	1

1595		2024-09-05	2024-09-06	2024-09-05	1
1596		2024-09-16	2024-09-17	2024-09-16	1
1597		2024-09-20	2024-09-23	2024-09-20	1
1598		2024-10-07	2024-10-08	2024-10-07	1
1599		2024-10-08	2024-10-09	2024-10-08	1
1600		2024-02-12	2024-02-13	2024-02-12	1
1601		2024-02-13	2024-02-14	2024-02-13	1
1602		2024-02-13	2024-02-14	2024-02-13	1
1603		2024-07-10	2024-07-11	2024-07-10	1
1604		2024-07-10	2024-07-11	2024-07-10	1
1605		2024-07-22	2024-07-23	2024-07-22	1
1606		2024-08-01	2024-08-02	2024-08-01	1
1607		2024-10-11	2024-10-15	2024-10-11	1
1608		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
1609		2024-01-30	2024-01-31	2024-01-30	1
1610		2024-03-07	2024-03-08	2024-03-07	1
1611		2024-03-04	2024-03-05	2024-03-04	1
1612		2024-03-22	2024-03-25	2024-03-22	1
1613		2024-03-22	2024-03-25	2024-03-22	1
1614		2024-04-12	2024-04-15	2024-04-12	1
1615		2024-01-19	2024-01-22	2024-01-19	1
1616		2024-01-19	2024-01-22	2024-01-19	1
1617		2024-02-01	2024-02-02	2024-02-01	1
1618		2024-01-17	2024-01-18	2024-01-17	1
1619		2024-02-21	2024-02-22	2024-02-21	1
1620		2024-02-26	2024-02-27	2024-02-26	1
1621		2024-03-15	2024-03-18	2024-03-15	1
1622		2024-04-29	2024-04-30	2024-04-29	1
1623		2024-05-08	2024-05-09	2024-05-08	1
1624		2024-06-19	2024-06-20	2024-06-19	1
1625		2024-06-25	2024-06-26	2024-06-25	1
1626		2024-06-28	2024-07-02	2024-06-28	1
1627		2024-07-08	2024-07-09	2024-07-08	1
1628		2024-07-04	2024-07-05	2024-07-04	1
1629		2024-07-05	2024-07-08	2024-07-05	1
1630		2024-08-05	2024-08-06	2024-08-05	1
1631		2024-09-16	2024-09-17	2024-09-16	1
1632		2024-10-07	2024-10-08	2024-10-07	1
1633		2024-01-16	2024-01-17	2024-01-16	1
1634		2024-01-16	2024-01-17	2024-01-16	1
1635		2024-01-16	2024-01-17	2024-01-16	1
1636		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1637		2024-05-14	2024-05-15	2024-05-14	1
1638		2024-05-21	2024-05-22	2024-05-21	1
1639		2024-06-25	2024-06-26	2024-06-25	1
1640		2024-06-25	2024-06-26	2024-06-25	1
1641		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1642		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1643		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
1644		2024-02-08	2024-02-09	2024-02-08	1
1645		2024-02-09	2024-02-12	2024-02-09	1
1646		2024-02-09	2024-02-12	2024-02-09	1
1647		2024-02-23	2024-02-26	2024-02-23	1
1648		2024-03-04	2024-03-05	2024-03-04	1
1649		2024-03-11	2024-03-12	2024-03-11	1
1650		2024-03-22	2024-03-25	2024-03-22	1
1651		2024-04-02	2024-04-03	2024-04-02	1

1652		2024-04-18	2024-04-19	2024-04-18	1
1653		2024-04-23	2024-04-24	2024-04-23	1
1654		2024-04-17	2024-04-18	2024-04-17	1
1655		2024-05-08	2024-05-09	2024-05-08	1
1656		2024-05-27	2024-05-28	2024-05-27	1
1657		2024-05-27	2024-05-28	2024-05-27	1
1658		2024-05-23	2024-05-24	2024-05-23	1
1659		2024-01-22	2024-01-23	2024-01-22	1
1660		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
1661		2024-01-29	2024-01-30	2024-01-29	1
1662		2024-03-25	2024-03-26	2024-03-25	1
1663		2024-03-27	2024-03-28	2024-03-27	1
1664		2024-03-27	2024-03-28	2024-03-27	1
1665		2024-04-03	2024-04-04	2024-04-03	1
1666		2024-05-07	2024-05-08	2024-05-07	1
1667		2024-06-05	2024-06-06	2024-06-05	1
1668		2024-06-05	2024-06-06	2024-06-05	1
1669		2024-06-17	2024-06-18	2024-06-17	1
1670		2024-07-10	2024-07-11	2024-07-10	1
1671		2024-07-09	2024-07-10	2024-07-09	1
1672		2024-08-26	2024-08-27	2024-08-26	1
1673		2024-09-03	2024-09-04	2024-09-03	1
1674		2024-09-16	2024-09-17	2024-09-16	1
1675		2024-10-11	2024-10-15	2024-10-11	1
1676		2024-10-11	2024-10-15	2024-10-11	1
1677		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1678		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
1679		2024-01-26	2024-01-29	2024-01-26	1
1680		2024-01-26	2024-01-29	2024-01-26	1
1681		2024-02-12	2024-02-13	2024-02-12	1
1682		2024-02-19	2024-02-20	2024-02-19	1
1683		2024-06-18	2024-06-19	2024-06-18	1
1684		2024-06-27	2024-06-28	2024-06-27	1
1685		2024-07-24	2024-07-25	2024-07-24	1
1686		2024-08-13	2024-08-14	2024-08-13	1
1687		2024-10-16	2024-10-17	2024-10-16	1
1688		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1689		2024-01-17	2024-01-18	2024-01-17	1
1690		2024-01-17	2024-01-18	2024-01-17	1
1691		2024-01-31	2024-02-01	2024-01-31	1
1692		2024-01-29	2024-01-30	2024-01-29	1
1693		2024-02-07	2024-02-08	2024-02-07	1
1694		2024-02-08	2024-02-09	2024-02-08	1
1695		2024-02-12	2024-02-13	2024-02-12	1
1696		2024-02-13	2024-02-14	2024-02-13	1
1697		2024-02-20	2024-02-21	2024-02-20	1
1698		2024-02-19	2024-02-20	2024-02-19	1
1699		2024-04-04	2024-04-05	2024-04-04	1
1700		2024-05-27	2024-05-28	2024-05-27	1
1701		2024-06-21	2024-06-25	2024-06-21	1
1702		2024-06-21	2024-06-25	2024-06-21	1
1703		2024-07-09	2024-07-10	2024-07-09	1
1704		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1705		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1706		2024-01-11	2024-01-12	2024-01-11	1
1707		2024-01-26	2024-01-29	2024-01-26	1
1708		2024-01-30	2024-01-31	2024-01-30	1

1709		2024-02-07	2024-02-08	2024-02-07	1
1710		2024-03-04	2024-03-05	2024-03-04	1
1711		2024-03-14	2024-03-15	2024-03-14	1
1712		2024-05-31	2024-06-03	2024-05-31	1
1713		2024-05-31	2024-06-03	2024-05-31	1
1714		2024-05-31	2024-06-03	2024-05-31	1
1715		2024-05-31	2024-06-03	2024-05-31	1
1716		2024-01-09	2024-01-10	2024-01-09	1
1717		2024-01-09	2024-01-10	2024-01-09	1
1718		2024-01-08	2024-01-09	2024-01-08	1
1719		2024-02-02	2024-02-05	2024-02-02	1
1720		2024-02-13	2024-02-14	2024-02-13	1
1721		2024-02-13	2024-02-14	2024-02-13	1
1722		2024-07-23	2024-07-24	2024-07-23	1
1723		2024-07-24	2024-07-25	2024-07-24	1
1724		2024-07-24	2024-07-25	2024-07-24	1
1725		2024-07-26	2024-07-29	2024-07-26	1
1726		2024-08-05	2024-08-06	2024-08-05	1
1727		2024-08-20	2024-08-21	2024-08-20	1
1728		2024-08-20	2024-08-21	2024-08-20	1
1729		2024-09-30	2024-10-01	2024-09-30	1
1730		2024-10-21	2024-10-22	2024-10-21	1
1731		2024-01-15	2024-01-16	2024-01-15	1
1732		2024-02-20	2024-02-21	2024-02-20	1
1733		2024-03-07	2024-03-08	2024-03-07	1
1734		2024-03-22	2024-03-25	2024-03-22	1
1735		2024-05-23	2024-05-24	2024-05-23	1
1736		2024-02-26	2024-02-27	2024-02-26	1
1737		2024-02-26	2024-02-27	2024-02-26	1
1738		2024-04-15	2024-04-16	2024-04-15	1
1739		2024-05-08	2024-05-09	2024-05-08	1
1740		2024-06-04	2024-06-05	2024-06-04	1
1741		2024-07-29	2024-07-30	2024-07-29	1
1742		2024-07-29	2024-07-30	2024-07-29	1
1743		2024-07-29	2024-07-30	2024-07-29	1
1744		2024-07-29	2024-07-30	2024-07-29	1
1745		2024-08-26	2024-08-27	2024-08-26	1
1746		2024-08-29	2024-08-30	2024-08-29	1
1747		2024-09-13	2024-09-16	2024-09-13	1
1748		2024-01-12	2024-01-15	2024-01-12	1
1749		2024-02-09	2024-02-12	2024-02-09	1
1750		2024-02-23	2024-02-26	2024-02-23	1
1751		2024-03-01	2024-03-04	2024-03-01	1
1752		2024-01-10	2024-01-11	2024-01-10	1
1753		2024-01-31	2024-02-01	2024-01-31	1
1754		2024-02-22	2024-02-23	2024-02-22	1
1755		2024-02-02	2024-02-05	2024-02-02	1
1756		2024-02-01	2024-02-02	2024-02-01	1
1757		2024-02-07	2024-02-08	2024-02-07	1
1758		2024-03-18	2024-03-19	2024-03-18	1
1759		2024-07-11	2024-07-12	2024-07-11	1
1760		2024-07-23	2024-07-24	2024-07-23	1
1761		2024-10-01	2024-10-02	2024-10-01	1
1762		2024-04-19	2024-04-22	2024-04-19	1
1763		2024-06-06	2024-06-07	2024-06-06	1
1764		2024-06-05	2024-06-06	2024-06-05	1
1765		2024-03-25	2024-03-27	2024-03-25	2

1766		2024-05-02	2024-05-06	2024-05-02	2
1767		2024-05-02	2024-05-06	2024-05-02	2
1768		2024-05-15	2024-05-17	2024-05-15	2
1769		2024-06-11	2024-06-13	2024-06-11	2
1770		2024-06-11	2024-06-13	2024-06-11	2
1771		2024-06-13	2024-06-17	2024-06-13	2
1772		2024-06-17	2024-06-19	2024-06-17	2
1773		2024-02-13	2024-02-15	2024-02-13	2
1774		2024-03-13	2024-03-15	2024-03-13	2
1775		2024-03-13	2024-03-15	2024-03-13	2
1776		2024-04-24	2024-04-26	2024-04-24	2
1777		2024-04-24	2024-04-26	2024-04-24	2
1778		2024-06-10	2024-06-12	2024-06-10	2
1779		2024-06-10	2024-06-12	2024-06-10	2
1780		2024-06-21	2024-06-26	2024-06-21	2
1781		2024-08-22	2024-08-26	2024-08-22	2
1782		2024-08-22	2024-08-26	2024-08-22	2
1783		2024-09-18	2024-09-20	2024-09-18	2
1784		2024-09-19	2024-09-23	2024-09-19	2
1785		2024-05-01	2024-05-03	2024-05-01	2
1786		2024-05-01	2024-05-03	2024-05-01	2
1787		2024-05-02	2024-05-06	2024-05-02	2
1788		2024-05-02	2024-05-06	2024-05-02	2
1789		2024-06-07	2024-06-11	2024-06-07	2
1790		2024-06-17	2024-06-19	2024-06-17	2
1791		2024-09-13	2024-09-17	2024-09-13	2
1792		2024-02-15	2024-02-19	2024-02-15	2
1793		2024-02-15	2024-02-19	2024-02-15	2
1794		2024-03-13	2024-03-15	2024-03-13	2
1795		2024-03-13	2024-03-15	2024-03-13	2
1796		2024-04-24	2024-04-26	2024-04-24	2
1797		2024-05-16	2024-05-21	2024-05-16	2
1798		2024-05-07	2024-05-09	2024-05-07	2
1799		2024-07-05	2024-07-09	2024-07-05	2
1800		2024-02-13	2024-02-15	2024-02-13	2
1801		2024-02-26	2024-02-28	2024-02-26	2
1802		2024-09-16	2024-09-18	2024-09-16	2
1803		2024-09-16	2024-09-18	2024-09-16	2
1804		2024-03-22	2024-03-26	2024-03-22	2
1805		2024-06-07	2024-06-11	2024-06-07	2
1806		2024-04-23	2024-04-25	2024-04-23	2
1807		2024-06-06	2024-06-10	2024-06-06	2
1808		2024-07-25	2024-07-29	2024-07-25	2
1809		2024-08-22	2024-08-26	2024-08-22	2
1810		2024-03-05	2024-03-07	2024-03-05	2
1811		2024-06-07	2024-06-11	2024-06-07	2
1812		2024-06-19	2024-06-21	2024-06-19	2
1813		2024-06-19	2024-06-21	2024-06-19	2
1814		2024-09-06	2024-09-10	2024-09-06	2
1815		2024-03-18	2024-03-20	2024-03-18	2
1816		2024-03-11	2024-03-13	2024-03-11	2
1817		2024-05-10	2024-05-14	2024-05-10	2
1818		2024-07-12	2024-07-16	2024-07-12	2
1819		2024-08-15	2024-08-19	2024-08-15	2
1820		2024-02-22	2024-02-26	2024-02-22	2
1821		2024-02-12	2024-02-14	2024-02-12	2
1822		2024-01-05	2024-01-09	2024-01-05	2

1823		2024-01-05	2024-01-09	2024-01-05	2
1824		2024-01-31	2024-02-02	2024-01-31	2
1825		2024-02-22	2024-02-26	2024-02-22	2
1826		2024-05-15	2024-05-17	2024-05-15	2
1827		2024-04-24	2024-04-26	2024-04-24	2
1828		2024-04-30	2024-05-02	2024-04-30	2
1829		2024-06-11	2024-06-13	2024-06-11	2
1830		2024-06-18	2024-06-20	2024-06-18	2
1831		2024-07-05	2024-07-09	2024-07-05	2
1832		2024-01-17	2024-01-19	2024-01-17	2
1833		2024-01-16	2024-01-18	2024-01-16	2
1834		2024-02-09	2024-02-13	2024-02-09	2
1835		2024-02-12	2024-02-14	2024-02-12	2
1836		2024-05-02	2024-05-06	2024-05-02	2
1837		2024-09-05	2024-09-09	2024-09-05	2
1838		2024-09-13	2024-09-17	2024-09-13	2
1839		2024-09-19	2024-09-23	2024-09-19	2
1840		2024-02-13	2024-02-15	2024-02-13	2
1841		2024-01-04	2024-01-08	2024-01-04	2
1842		2024-08-15	2024-08-19	2024-08-15	2
1843		2024-02-08	2024-02-12	2024-02-08	2
1844		2024-02-08	2024-02-12	2024-02-08	2
1845		2024-01-24	2024-01-26	2024-01-24	2
1846		2024-02-15	2024-02-19	2024-02-15	2
1847		2024-02-08	2024-02-12	2024-02-08	2
1848		2024-07-08	2024-07-10	2024-07-08	2
1849		2024-07-25	2024-07-29	2024-07-25	2
1850		2024-02-28	2024-03-01	2024-02-28	2
1851		2024-03-12	2024-03-14	2024-03-12	2
1852		2024-03-12	2024-03-14	2024-03-12	2
1853		2024-07-08	2024-07-10	2024-07-08	2
1854		2024-02-15	2024-02-19	2024-02-15	2
1855		2024-02-15	2024-02-19	2024-02-15	2
1856		2024-02-21	2024-02-23	2024-02-21	2
1857		2024-03-11	2024-03-13	2024-03-11	2
1858		2024-05-24	2024-05-28	2024-05-24	2
1859		2024-05-24	2024-05-28	2024-05-24	2
1860		2024-09-19	2024-09-23	2024-09-19	2
1861		2024-09-19	2024-09-23	2024-09-19	2
1862		2024-09-25	2024-09-27	2024-09-25	2
1863		2024-02-13	2024-02-15	2024-02-13	2
1864		2024-02-19	2024-02-21	2024-02-19	2
1865		2024-09-13	2024-09-17	2024-09-13	2
1866		2024-09-13	2024-09-17	2024-09-13	2
1867		2024-05-01	2024-05-03	2024-05-01	2
1868		2024-05-06	2024-05-08	2024-05-06	2
1869		2024-10-24	2024-10-28	2024-10-24	2
1870		2024-10-24	2024-10-28	2024-10-24	2
1871		2024-01-30	2024-02-01	2024-01-30	2
1872		2024-05-27	2024-05-29	2024-05-27	2
1873		2024-05-27	2024-05-29	2024-05-27	2
1874		2024-02-02	2024-02-06	2024-02-02	2
1875		2024-02-20	2024-02-22	2024-02-20	2
1876		2024-02-21	2024-02-23	2024-02-21	2
1877		2024-02-21	2024-02-23	2024-02-21	2
1878		2024-05-02	2024-05-06	2024-05-02	2
1879		2024-07-25	2024-07-29	2024-07-25	2

1880		2024-09-23	2024-09-25	2024-09-23	2
1881		2024-10-04	2024-10-08	2024-10-04	2
1882		2024-01-22	2024-01-24	2024-01-22	2
1883		2024-02-09	2024-02-13	2024-02-09	2
1884		2024-01-03	2024-01-05	2024-01-03	2
1885		2024-01-05	2024-01-09	2024-01-05	2
1886		2024-01-22	2024-01-24	2024-01-22	2
1887		2024-01-29	2024-01-31	2024-01-29	2
1888		2024-01-31	2024-02-02	2024-01-31	2
1889		2024-02-12	2024-02-14	2024-02-12	2
1890		2024-02-12	2024-02-14	2024-02-12	2
1891		2024-02-23	2024-02-27	2024-02-23	2
1892		2024-03-11	2024-03-13	2024-03-11	2
1893		2024-06-07	2024-06-11	2024-06-07	2
1894		2024-06-06	2024-06-10	2024-06-06	2
1895		2024-09-24	2024-09-26	2024-09-24	2
1896		2024-01-22	2024-01-24	2024-01-22	2
1897		2024-02-01	2024-02-05	2024-02-01	2
1898		2024-04-24	2024-04-26	2024-04-24	2
1899		2024-06-05	2024-06-07	2024-06-05	2
1900		2024-06-17	2024-06-19	2024-06-17	2
1901		2024-01-04	2024-01-08	2024-01-04	2
1902		2024-01-18	2024-01-22	2024-01-18	2
1903		2024-03-07	2024-03-11	2024-03-07	2
1904		2024-04-03	2024-04-05	2024-04-03	2
1905		2024-04-29	2024-05-01	2024-04-29	2
1906		2024-03-11	2024-03-13	2024-03-11	2
1907		2024-04-25	2024-04-29	2024-04-25	2
1908		2024-06-10	2024-06-12	2024-06-10	2
1909		2024-06-13	2024-06-17	2024-06-13	2
1910		2024-03-04	2024-03-06	2024-03-04	2
1911		2024-03-25	2024-03-27	2024-03-25	2
1912		2024-01-04	2024-01-08	2024-01-04	2
1913		2024-09-19	2024-09-23	2024-09-19	2
1914		2024-09-19	2024-09-23	2024-09-19	2
1915		2024-01-12	2024-01-16	2024-01-12	2
1916		2024-03-04	2024-03-06	2024-03-04	2
1917		2024-10-25	2024-10-29	2024-10-25	2
1918		2024-02-09	2024-02-13	2024-02-09	2
1919		2024-01-31	2024-02-02	2024-01-31	2
1920		2024-08-15	2024-08-19	2024-08-15	2
1921		2024-02-09	2024-02-13	2024-02-09	2
1922		2024-02-08	2024-02-12	2024-02-08	2
1923		2024-02-19	2024-02-21	2024-02-19	2
1924		2024-02-22	2024-02-26	2024-02-22	2
1925		2024-01-22	2024-01-24	2024-01-22	2
1926		2024-01-22	2024-01-24	2024-01-22	2
1927		2024-01-31	2024-02-02	2024-01-31	2
1928		2024-02-28	2024-03-01	2024-02-28	2
1929		2024-04-17	2024-04-19	2024-04-17	2
1930		2024-09-05	2024-09-09	2024-09-05	2
1931		2024-09-17	2024-09-19	2024-09-17	2
1932		2024-01-26	2024-01-31	2024-01-26	3
1933		2024-02-29	2024-03-05	2024-02-29	3

RAPPORT ACTIVITÉS "COMMUNIQUER LA RÉPONSE"

	Nom	Prénom	No Plainte	No Motif	Date Assignation	Date activité	Date réception	Délai
2					2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
3					2024-07-17	2024-07-17	2024-07-17	0
6					2024-03-14	2024-03-14	2024-03-14	0
8					2024-04-19	2024-04-19	2024-04-19	0
11					2024-04-29	2024-05-01	2024-04-26	0
16					2024-08-23	2024-08-23	2024-08-23	0
20					2024-09-19	2024-09-19	2024-09-19	0
27					2024-06-26	2024-06-26	2024-06-26	0
38					2024-07-24	2024-07-24	2024-07-24	0
39					2024-07-30	2024-07-30	2024-07-30	0
48					2024-09-09	2024-09-09	2024-09-09	0
54					2024-07-16	2024-07-16	2024-07-16	0
55					2024-08-22	2024-08-22	2024-08-22	0
63					2024-03-06	2024-03-06	2024-03-06	0
67					2024-09-17	2024-09-17	2024-09-17	0
71					2024-07-11	2024-07-11	2024-07-11	0
72					2024-07-11	2024-07-11	2024-07-11	0
74					2024-08-22	2024-08-22	2024-08-22	0
77					2024-02-28	2024-02-28	2024-02-28	0
87					2024-03-04	2024-03-04	2024-03-04	0
91					2024-08-14	2024-08-14	2024-08-14	0
92					2024-08-20	2024-08-20	2024-08-20	0
95					2024-08-26	2024-08-26	2024-08-26	0
101					2024-09-18	2024-09-18	2024-09-18	0
103					2024-09-26	2024-09-26	2024-09-26	0
126					2024-09-13	2024-09-13	2024-09-13	0
128					2024-02-01	2024-02-01	2024-02-01	0
131					2024-03-12	2024-03-12	2024-03-12	0
134					2024-08-12	2024-08-12	2024-08-12	0
142					2024-02-05	2024-02-05	2024-02-02	0
143					2024-02-28	2024-02-28	2024-02-28	0
144					2024-05-27	2024-05-27	2024-05-27	0
145					2024-05-31	2024-05-31	2024-05-31	0
153					2024-09-05	2024-09-05	2024-09-05	0
164					2024-10-28	2024-10-28	2024-10-28	0
165					2024-02-05	2024-02-05	2024-02-05	0
169					2024-10-29	2024-10-29	2024-10-29	0
174					2024-04-29	2024-04-29	2024-04-29	0
194					2024-06-25	2024-06-26	2024-06-25	1
199					2024-07-25	2024-07-26	2024-07-25	1
202					2024-09-12	2024-09-13	2024-09-12	1
203					2024-09-12	2024-09-13	2024-09-12	1
211					2024-03-01	2024-03-04	2024-03-01	1
214					2024-05-30	2024-05-31	2024-05-30	1
218					2024-07-18	2024-07-19	2024-07-18	1
225					2024-02-29	2024-03-01	2024-02-29	1
228					2024-05-09	2024-05-10	2024-05-09	1
239					2024-04-15	2024-04-16	2024-04-15	1
241					2024-06-11	2024-06-12	2024-06-11	1
244					2024-07-31	2024-08-01	2024-07-31	1
245					2024-08-02	2024-08-05	2024-08-02	1
246					2024-08-05	2024-08-06	2024-08-05	1
252					2024-03-04	2024-03-05	2024-03-04	1
261					2024-09-04	2024-09-05	2024-09-04	1
262					2024-09-05	2024-09-06	2024-09-05	1

265		2024-09-27	2024-09-30	2024-09-27	1
273		2024-08-27	2024-08-28	2024-08-27	1
279		2024-04-11	2024-04-12	2024-04-11	1
287		2024-07-08	2024-07-09	2024-07-08	1
288		2024-07-08	2024-07-09	2024-07-08	1
292		2024-01-24	2024-01-25	2024-01-24	1
298		2024-08-01	2024-08-02	2024-08-01	1
307		2024-03-08	2024-03-11	2024-03-08	1
308		2024-03-08	2024-03-11	2024-03-08	1
310		2024-05-14	2024-05-15	2024-05-14	1
312		2024-05-24	2024-05-27	2024-05-24	1
313		2024-06-13	2024-06-14	2024-06-13	1
314		2024-07-09	2024-07-10	2024-07-09	1
320		2024-04-22	2024-04-23	2024-04-22	1
322		2024-01-24	2024-01-25	2024-01-24	1
323		2024-01-24	2024-01-25	2024-01-24	1
327		2024-06-18	2024-06-19	2024-06-18	1
330		2024-08-14	2024-08-15	2024-08-14	1
332		2024-09-24	2024-09-25	2024-09-24	1
336		2024-02-20	2024-02-21	2024-02-20	1
341		2024-05-21	2024-05-22	2024-05-21	1
342		2024-05-21	2024-05-22	2024-05-21	1
343		2024-07-11	2024-07-12	2024-07-11	1
345		2024-09-03	2024-09-04	2024-09-03	1
349		2024-01-16	2024-01-17	2024-01-16	1
355		2024-04-05	2024-04-08	2024-04-05	1
356		2024-04-10	2024-04-11	2024-04-10	1
363		2024-09-10	2024-09-11	2024-09-10	1
367		2024-10-25	2024-10-28	2024-10-25	1
370		2024-04-22	2024-04-23	2024-04-22	1
371		2024-04-22	2024-04-23	2024-04-22	1
372		2024-06-12	2024-06-13	2024-06-12	1
373		2024-06-21	2024-06-25	2024-06-21	1
377		2024-01-17	2024-01-18	2024-01-17	1
390		2024-02-08	2024-02-09	2024-02-08	1
393		2024-07-15	2024-07-16	2024-07-15	1
394		2024-07-23	2024-07-24	2024-07-23	1
398		2024-08-13	2024-08-14	2024-08-13	1
408		2024-07-23	2024-07-24	2024-07-23	1
409		2024-08-08	2024-08-09	2024-08-08	1
411		2024-09-16	2024-09-17	2024-09-16	1
413		2024-08-29	2024-08-30	2024-08-29	1
414		2024-09-03	2024-09-04	2024-09-03	1
416		2024-09-12	2024-09-13	2024-09-12	1
419		2024-07-04	2024-07-05	2024-07-04	1
428		2024-08-15	2024-08-16	2024-08-15	1
429		2024-08-28	2024-08-29	2024-08-28	1
435		2024-02-20	2024-02-21	2024-02-20	1
436		2024-03-07	2024-03-08	2024-03-07	1
437		2024-03-07	2024-03-08	2024-03-07	1
442		2024-07-24	2024-07-25	2024-07-24	1
447		2024-01-12	2024-01-15	2024-01-12	1
448		2024-01-22	2024-01-23	2024-01-22	1
450		2024-02-05	2024-02-06	2024-02-05	1
468		2024-07-25	2024-07-26	2024-07-25	1
471		2024-07-23	2024-07-24	2024-07-23	1
472		2024-09-12	2024-09-13	2024-09-12	1

473		2024-09-12	2024-09-13	2024-09-12	1
477		2024-03-22	2024-03-25	2024-03-22	1
480		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
492		2024-01-09	2024-01-10	2024-01-09	1
504		2024-01-29	2024-01-30	2024-01-29	1
507		2024-07-24	2024-07-25	2024-07-24	1
508		2024-07-24	2024-07-25	2024-07-24	1
512		2024-01-25	2024-01-26	2024-01-25	1
517		2024-01-16	2024-01-17	2024-01-16	1
518		2024-02-26	2024-02-27	2024-02-26	1
528		2024-05-02	2024-05-03	2024-05-02	1
532		2024-07-23	2024-07-24	2024-07-23	1
535		2024-08-23	2024-08-26	2024-08-23	1
536		2024-09-12	2024-09-13	2024-09-12	1
545		2024-02-23	2024-02-26	2024-02-23	1
552		2024-03-18	2024-03-19	2024-03-18	1
563		2024-06-17	2024-06-19	2024-06-17	2
565		2024-07-15	2024-07-17	2024-07-15	2
568		2024-04-10	2024-04-12	2024-04-10	2
577		2024-05-03	2024-05-07	2024-05-03	2
578		2024-05-03	2024-05-07	2024-05-03	2
580		2024-07-02	2024-07-04	2024-07-02	2
582		2024-07-16	2024-07-18	2024-07-16	2
589		2024-10-28	2024-10-30	2024-10-28	2
591		2024-08-13	2024-08-15	2024-08-13	2
593		2024-08-27	2024-08-29	2024-08-27	2
596		2024-04-17	2024-04-19	2024-04-17	2
599		2024-05-01	2024-05-03	2024-05-01	2
600		2024-05-14	2024-05-16	2024-05-14	2
601		2024-05-27	2024-05-29	2024-05-27	2
604		2024-08-13	2024-08-15	2024-08-13	2
614		2024-09-16	2024-09-18	2024-09-16	2
615		2024-09-16	2024-09-18	2024-09-16	2
628		2024-08-30	2024-09-04	2024-08-30	2
631		2024-03-26	2024-03-28	2024-03-26	2
632		2024-06-14	2024-06-18	2024-06-14	2
637		2024-05-08	2024-05-10	2024-05-08	2
641		2024-05-16	2024-05-21	2024-05-16	2
645		2024-02-26	2024-02-28	2024-02-26	2
648		2024-06-10	2024-06-12	2024-06-10	2
652		2024-01-08	2024-01-10	2024-01-08	2
657		2024-05-24	2024-05-28	2024-05-24	2
658		2024-06-14	2024-06-18	2024-06-14	2
701		2024-03-07	2024-03-11	2024-03-07	2
717		2024-01-23	2024-01-25	2024-01-23	2
721		2024-06-26	2024-06-28	2024-06-26	2
727		2024-01-31	2024-02-02	2024-01-31	2
730		2024-02-08	2024-02-12	2024-02-08	2
735		2024-07-04	2024-07-08	2024-07-04	2
749		2024-04-25	2024-04-29	2024-04-25	2
757		2024-01-04	2024-01-08	2024-01-04	2
760		2024-08-02	2024-08-06	2024-08-02	2
761		2024-08-30	2024-09-04	2024-08-30	2
763		2024-09-23	2024-09-25	2024-09-23	2
779		2024-06-28	2024-07-03	2024-06-28	2
780		2024-06-28	2024-07-03	2024-06-28	2
790		2024-07-02	2024-07-04	2024-07-02	2

791		2024-07-03	2024-07-05	2024-07-03	2
792		2024-01-31	2024-02-02	2024-01-31	2
797		2024-04-18	2024-04-22	2024-04-18	2
798		2024-04-18	2024-04-22	2024-04-18	2
799		2024-05-14	2024-05-16	2024-05-14	2
800		2024-05-14	2024-05-16	2024-05-14	2
809		2024-02-12	2024-02-14	2024-02-12	2
813		2024-08-06	2024-08-08	2024-08-06	2
818		2024-02-26	2024-02-28	2024-02-26	2
821		2024-05-06	2024-05-08	2024-05-06	2
823		2024-05-28	2024-05-30	2024-05-28	2
827		2024-09-27	2024-10-01	2024-09-27	2
832		2024-04-24	2024-04-26	2024-04-24	2
833		2024-04-24	2024-04-26	2024-04-24	2
834		2024-05-01	2024-05-03	2024-05-01	2
835		2024-05-21	2024-05-23	2024-05-21	2
837		2024-01-11	2024-01-15	2024-01-11	2
838		2024-01-11	2024-01-15	2024-01-11	2
839		2024-02-08	2024-02-12	2024-02-08	2
840		2024-03-22	2024-03-26	2024-03-22	2
849		2024-04-30	2024-05-02	2024-04-30	2
866		2024-09-26	2024-09-30	2024-09-26	2
868		2024-05-08	2024-05-10	2024-05-08	2
870		2024-06-10	2024-06-12	2024-06-10	2
871		2024-06-10	2024-06-12	2024-06-10	2
878		2024-01-11	2024-01-15	2024-01-11	2
880		2024-08-07	2024-08-09	2024-08-07	2
885		2024-09-23	2024-09-25	2024-09-23	2
886		2024-09-24	2024-09-26	2024-09-24	2
887		2024-09-26	2024-09-30	2024-09-26	2
918		2024-06-20	2024-06-26	2024-06-20	3
920		2024-03-25	2024-03-28	2024-03-25	3
932		2024-07-17	2024-07-22	2024-07-17	3
938		2024-05-07	2024-05-10	2024-05-07	3
941		2024-06-26	2024-07-02	2024-06-26	3
942		2024-06-26	2024-07-02	2024-06-26	3
947		2024-03-14	2024-03-19	2024-03-14	3
948		2024-03-14	2024-03-19	2024-03-14	3
949		2024-03-25	2024-03-28	2024-03-25	3
954		2024-08-15	2024-08-20	2024-08-15	3
956		2024-10-30	2024-11-04	2024-10-30	3
961		2024-06-11	2024-06-14	2024-06-11	3
966		2024-08-20	2024-08-23	2024-08-20	3
969		2024-10-25	2024-10-30	2024-10-25	3
975		2024-05-07	2024-05-10	2024-05-07	3
977		2024-05-30	2024-06-04	2024-05-30	3
978		2024-05-30	2024-06-04	2024-05-30	3
984		2024-02-02	2024-02-07	2024-02-02	3
1013		2024-03-25	2024-03-28	2024-03-25	3
1018		2024-05-01	2024-05-06	2024-05-01	3
1020		2024-09-18	2024-09-23	2024-09-18	3
1021		2024-09-18	2024-09-23	2024-09-18	3
1023		2024-02-02	2024-02-07	2024-02-02	3
1026		2024-01-12	2024-01-17	2024-01-12	3
1027		2024-02-22	2024-02-27	2024-02-22	3
1029		2024-06-28	2024-07-04	2024-06-28	3
1032		2024-07-31	2024-08-05	2024-07-31	3

1049		2024-01-30	2024-02-02	2024-01-30	3
1054		2024-07-10	2024-07-15	2024-07-10	3
1059		2024-03-11	2024-03-14	2024-03-11	3
1065		2024-08-12	2024-08-15	2024-08-12	3
1066		2024-08-20	2024-08-23	2024-08-20	3
1069		2024-02-15	2024-02-20	2024-02-15	3
1070		2024-02-19	2024-02-22	2024-02-19	3
1076		2024-06-19	2024-06-25	2024-06-19	3
1080		2024-10-24	2024-10-29	2024-10-24	3
1081		2024-10-24	2024-10-29	2024-10-24	3
1097		2024-06-19	2024-06-25	2024-06-19	3
1098		2024-01-12	2024-01-17	2024-01-12	3
1100		2024-07-19	2024-07-24	2024-07-19	3
1101		2024-07-29	2024-08-01	2024-07-29	3
1108		2024-07-29	2024-08-01	2024-07-29	3
1111		2024-01-03	2024-01-08	2024-01-03	3
1113		2024-04-12	2024-04-17	2024-04-12	3
1114		2024-02-21	2024-02-26	2024-02-21	3
1115		2024-03-15	2024-03-20	2024-03-15	3
1121		2024-01-12	2024-01-17	2024-01-12	3
1122		2024-01-12	2024-01-17	2024-01-12	3
1126		2024-02-09	2024-02-14	2024-02-09	3
1127		2024-02-09	2024-02-14	2024-02-09	3
1132		2024-03-20	2024-03-25	2024-03-20	3
1133		2024-04-30	2024-05-03	2024-04-30	3
1147		2024-06-21	2024-06-27	2024-06-21	3
1149		2024-02-02	2024-02-07	2024-02-02	3
1154		2024-02-20	2024-02-23	2024-02-20	3
1160		2024-07-22	2024-07-25	2024-07-22	3
1164		2024-04-09	2024-04-15	2024-04-09	4
1168		2024-06-03	2024-06-07	2024-06-03	4
1169		2024-06-03	2024-06-07	2024-06-03	4
1178		2024-08-05	2024-08-09	2024-08-05	4
1179		2024-08-16	2024-08-22	2024-08-16	4
1180		2024-09-06	2024-09-12	2024-09-06	4
1182		2024-05-16	2024-05-23	2024-05-16	4
1187		2024-08-16	2024-08-22	2024-08-16	4
1190		2024-02-28	2024-03-05	2024-02-28	4
1197		2024-05-23	2024-05-29	2024-05-23	4
1198		2024-05-30	2024-06-05	2024-05-30	4
1214		2024-06-18	2024-06-25	2024-06-18	4
1215		2024-06-18	2024-06-25	2024-06-18	4
1224		2024-08-16	2024-08-22	2024-08-16	4
1234		2024-01-22	2024-01-26	2024-01-22	4
1236		2024-01-22	2024-01-26	2024-01-22	4
1242		2024-03-04	2024-03-08	2024-03-04	4
1245		2024-07-22	2024-07-26	2024-07-22	4
1249		2024-08-07	2024-08-13	2024-08-07	4
1251		2024-03-19	2024-03-25	2024-03-19	4
1254		2024-07-29	2024-08-02	2024-07-29	4
1255		2024-07-29	2024-08-02	2024-07-29	4
1260		2024-04-29	2024-05-03	2024-04-29	4
1261		2024-04-29	2024-05-03	2024-04-29	4
1272		2024-09-19	2024-09-25	2024-09-19	4
1281		2024-05-21	2024-05-27	2024-05-21	4
1283		2024-08-29	2024-09-05	2024-08-29	4
1284		2024-08-29	2024-09-05	2024-08-29	4

1288		2024-08-05	2024-08-09	2024-08-05	4
1289		2024-01-17	2024-01-23	2024-01-17	4
1301		2024-02-01	2024-02-07	2024-02-01	4
1333		2024-02-19	2024-02-23	2024-02-19	4
1343		2024-05-13	2024-05-21	2024-05-13	5
1358		2024-07-08	2024-07-15	2024-07-08	5
1359		2024-07-10	2024-07-17	2024-07-10	5
1363		2024-05-09	2024-05-16	2024-05-09	5
1366		2024-08-13	2024-08-20	2024-08-13	5
1394		2024-02-19	2024-02-26	2024-02-19	5
1395		2024-02-19	2024-02-26	2024-02-19	5
1405		2024-01-25	2024-02-01	2024-01-25	5
1414		2024-02-21	2024-02-28	2024-02-21	5
1416		2024-01-03	2024-01-10	2024-01-03	5
1430		2024-05-31	2024-06-07	2024-05-31	5
1436		2024-02-15	2024-02-22	2024-02-15	5
1451		2024-04-05	2024-04-12	2024-04-05	5
1457		2024-03-20	2024-03-27	2024-03-20	5
1459		2024-04-15	2024-04-22	2024-04-15	5
1476		2024-01-16	2024-01-23	2024-01-16	5
1477		2024-01-16	2024-01-23	2024-01-16	5
1480		2024-02-19	2024-02-26	2024-02-19	5
1485		2024-02-07	2024-02-14	2024-02-07	5
1502		2024-09-13	2024-09-20	2024-09-13	5
1505		2024-02-12	2024-02-19	2024-02-12	5
1513		2024-04-19	2024-04-29	2024-04-19	6
1526		2024-06-20	2024-07-02	2024-06-20	6
1540		2024-04-22	2024-04-30	2024-04-22	6
1541		2024-04-22	2024-04-30	2024-04-22	6
1542		2024-04-24	2024-05-02	2024-04-24	6
1543		2024-05-23	2024-05-31	2024-05-23	6
1547		2024-03-27	2024-04-08	2024-03-27	6
1549		2024-07-04	2024-07-12	2024-07-04	6
1551		2024-04-19	2024-04-29	2024-04-19	6
1558		2024-04-19	2024-04-29	2024-04-19	6
1559		2024-04-19	2024-04-29	2024-04-19	6
1562		2024-02-16	2024-02-26	2024-02-16	6
1575		2024-08-08	2024-08-16	2024-08-08	6
1578		2024-02-13	2024-02-21	2024-02-13	6
1579		2024-02-13	2024-02-21	2024-02-13	6
1583		2024-01-19	2024-01-29	2024-01-19	6
1585		2024-05-03	2024-05-13	2024-05-03	6
1592		2024-01-18	2024-01-26	2024-01-18	6
1595		2024-03-27	2024-04-08	2024-03-27	6
1596		2024-03-27	2024-04-08	2024-03-27	6
1599		2024-07-05	2024-07-15	2024-07-05	6
1602		2024-06-20	2024-07-02	2024-06-20	6
1609		2024-01-26	2024-02-05	2024-01-26	6
1625		2024-02-28	2024-03-08	2024-02-28	7
1635		2024-05-02	2024-05-13	2024-05-02	7
1637		2024-06-13	2024-06-25	2024-06-13	7
1670		2024-09-25	2024-10-04	2024-09-25	7
1683		2024-04-08	2024-04-18	2024-04-08	8
1697		2024-09-11	2024-09-23	2024-09-11	8
1711		2024-01-26	2024-02-07	2024-01-26	8
1719		2024-06-18	2024-07-02	2024-06-18	8
1724		2024-01-31	2024-02-12	2024-01-31	8

1738		2024-03-25	2024-04-08	2024-03-25	8
1748		2024-06-27	2024-07-10	2024-06-27	8
1760		2024-02-09	2024-02-21	2024-02-09	8
1765		2024-06-17	2024-07-02	2024-06-17	9
1779		2024-05-10	2024-05-24	2024-05-10	9
1780		2024-05-10	2024-05-24	2024-05-10	9
1784		2024-05-08	2024-05-22	2024-05-08	9
1799		2024-04-11	2024-04-24	2024-04-11	9
1800		2024-04-11	2024-04-24	2024-04-11	9
1813		2024-04-11	2024-04-24	2024-04-11	9
1821		2024-09-20	2024-10-03	2024-09-20	9
1823		2024-04-11	2024-04-24	2024-04-11	9
1865		2024-03-26	2024-04-11	2024-03-26	10
1869		2024-09-10	2024-09-24	2024-09-10	10
1874		2024-09-09	2024-09-23	2024-09-09	10
1884		2024-07-10	2024-07-24	2024-07-10	10
1902		2024-02-13	2024-02-27	2024-02-13	10
1924		2024-09-05	2024-09-19	2024-09-05	10



BPQS

Bureau des plaintes sur la qualité des services

Plaintes sur la qualité des services

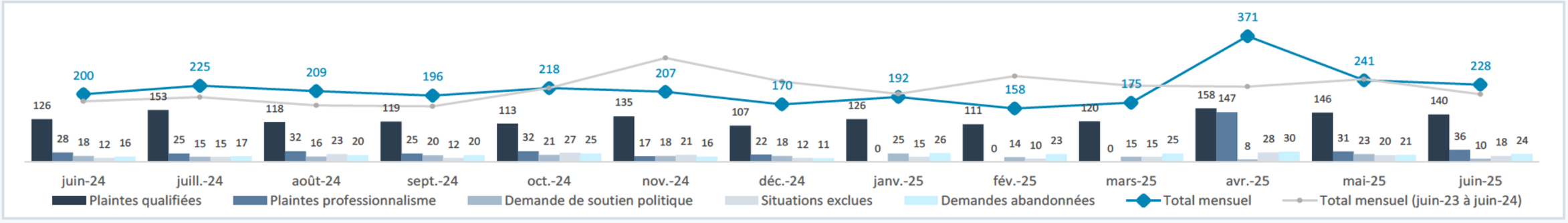
2025
Janvier - juin

Demandes traitées	Plaintes qualifiées	Plaintes professionnalisme	Demandes de soutien politique	Situations exclues	Demandes abandonnées
	58,8 %	15,6 %	6,9 %	7,8 %	10,9 %
2025	805 ▼	214 ▲	95 ▼	107 ▲	149 ▼
1 370 ▲	-3	32	-31	29	-2
25	-0,4 %	17,6 %	-24,6 %	37,2 %	-1,3 %
1,9 %					
2024					
1 345	808	182	126	78	151

Répartition par secteur

	Total			SST			IVAC			NT			ES			Unités centrales		
	2024	2025	Variation	2024	2025	Variation	2024	2025	Variation	2024	2025	Variation	2024	2025	Variation	2024	2025	Variation
Plaintes qualifiées	808	805	-0,4%	616	554	-10,1%	135	172	27,4%	24	32	33,3%	0	0	s. o.	33	47	42,4%
Plaintes professionnalisme	182	214	17,6%	108	113	4,6%	21	30	42,9%	25	34	36,0%	1	0	-100,0%	27	37	37,0%
Demandes de soutien politique	126	95	-24,6%	104	83	-20,2%	0	0	s. o.	18	10	-44,4%	0	0	s. o.	2	2	0,0%
Commentaires	141	124	-12,1%	94	97	3,2%	25	20	-20,0%	4	2	-50,0%	3	1	-66,7%	15	4	-73,3%

Évolution mensuelle des demandes



Portrait de la clientèle

Travailleurs, salariés, requérants	746	78 %
Employeurs	194	20 %
Autres	14	1 %

Répartition des plaintes

	2025			2024
Fondées	391	38 %	42 %	417
Non-fondées	414	41 %	39 %	391
Professionalisme	214	21 %	18 %	182
Total	**1 019**			*990*

Moyens de communication

Courriel	94	24%
Formulaire en ligne	151	39%
Téléphone	146	37%
Autre	0	0%

BPQS

Bureau des plaintes sur la qualité des services

Plaintes sur la qualité des services

2025
Janvier - juin

Principaux sujets des plaintes qualifiées et fondées

Sujets	SST				IVAC				NT				ES				Unités centrales			
	Qualifiées	Fondées	%	Écart (pt de %) 2024-2025	Qualifiées	Fondées	%	Écart (pt de %) 2024-2025	Qualifiées	Fondées	%	Écart (pt de %) 2024-2025	Qualifiées	Fondées	%	Écart (pt de %) 2024-2025	Qualifiées	Fondées	%	Écart (pt de %) 2024-2025
Total des plaintes	**554**	**261**	**47 %**	**-4,8**	**172**	**94**	**55 %**	**-7,5**	**32**	**5**	**16 %**	**-5,2**	**0**	**0**	**0 %**	**0,0**	**47**	**31**	**66 %**	**41,8**
Délai	**395**	**207**	**52 %**	**-9,8**	**122**	**84**	**69 %**	**-0,1**	**21**	**3**	**14 %**	**4,3**	**0**	**0**	**0 %**	**0,0**	**26**	**22**	**85 %**	**22,1**
Assistance médicale	14	6	43 %	-21,8	4	4	100 %	50,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0
Admissibilité	132	67	51 %	-14,9	19	15	79 %	28,9	1	0	0 %	-16,7	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0
Réparation financière	60	38	63 %	4,2	42	30	71 %	2,4	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0
Accès au dossier	22	6	27 %	s. o.	4	3	75 %	s. o.	0	0	0 %	s. o.	0	0	0 %	s. o.	0	0	0 %	s. o.
Évaluation médicale	21	14	67 %	3,1	2	1	50 %	-50,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0
Suivi de dossier	93	61	66 %	s. o.	39	25	64 %	s. o.	14	2	14 %	s. o.	0	0	0 %	s. o.	7	3	43 %	s. o.
PMSD	20	2	10 %	2,3	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0
Autres	33	13	39 %	-26,6	12	6	50 %	-16,7	6	1	17 %	16,7	0	0	0 %	0,0	19	19	100 %	37,5
Traitement	**145**	**49**	**34 %**	**1,2**	**43**	**9**	**21 %**	**-30,7**	**10**	**2**	**20 %**	**-30,0**	**0**	**0**	**0 %**	**0,0**	**10**	**1**	**10 %**	**-4,3**
Réparation financière	53	18	34 %	3,8	25	7	28 %	-22,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0
Assistance médicale	3	0	0 %	-20,0	1	1	100 %	100,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0
Accès au dossier	18	11	61 %	s. o.	4	1	25 %	s. o.	1	1	100 %	s. o.	0	0	0 %	s. o.	0	0	0 %	s. o.
Admissibilité	16	7	44 %	12,0	4	0	0 %	-50,0	1	0	0 %	-50,0	0	0	0 %	0,0	0	0	0 %	0,0
Autres	55	13	24 %	-12,0	9	0	0 %	-60,0	8	1	13 %	-37,5	0	0	0 %	0,0	10	1	10 %	-4,3
Accès	**3**	**0**	**0 %**	**-59,8**	**0**	**0**	**0 %**	**-61,0**	**0**	**0**	**0 %**	**-28,6**	**0**	**0**	**0 %**	**0,0**	**6**	**4**	**67 %**	**54,2**
Communication	**11**	**5**	**45 %**	**31,2**	**7**	**1**	**14 %**	**-45,7**	**1**	**0**	**0 %**	**0,0**	**0**	**0**	**0 %**	**0,0**	**5**	**4**	**80 %**	**70,0**

Plaintes sur le professionnalisme

Zone de texte... à compléter

Protecteur du citoyen

Zone de texte... à compléter

Plaintes sur la qualité des services

1er janvier au 30 juin 2025

Dir. générale des relations clients

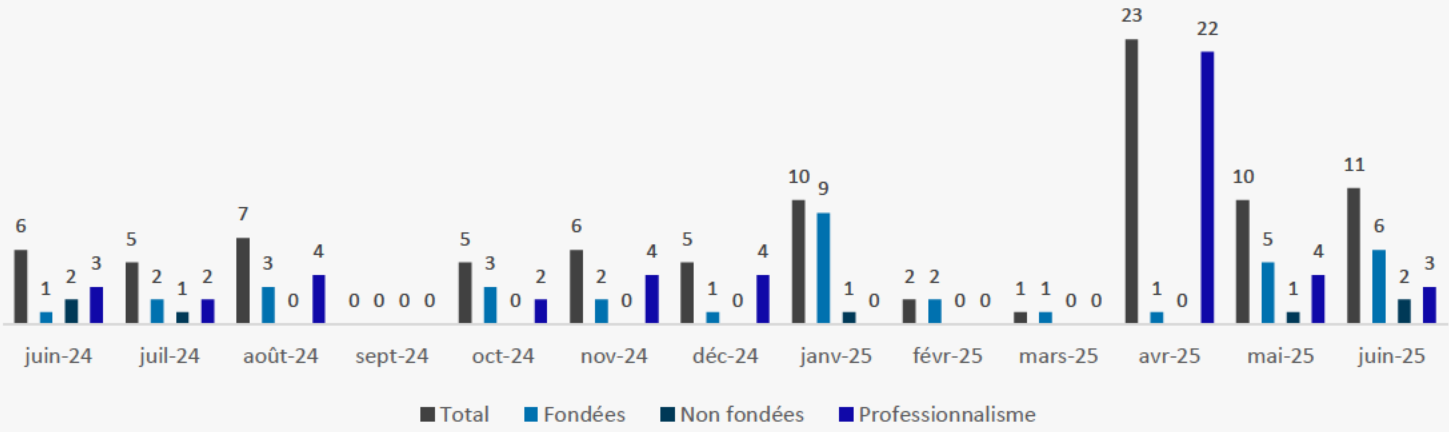
Traitées
57 ▲
2024 - 2025
18 46,2%

Fondées
24 ▲
2024 - 2025
20 500,0%

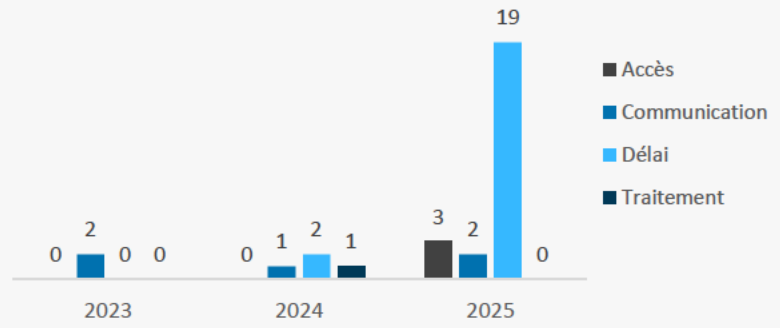
Résultats des plaintes

Fondées	Non fondées	Professionnalisme
42,1%	7,0%	50,9%
31,8 pts de %	-23,8 pts de %	-8,1 pts de %

Évolution mensuelle du nombre de plaintes



Plaintes fondées par catégorie



	2024		2025		Mensuel (Fondées)	
	Fondées	Traitées	Fondées	Traitées	mai-25	juin-25
Accès	**0**	**2**	**3**	**3**	**0**	**0**
Modes de communication	0	1	2	2	0	0
Services en ligne	0	1	1	1	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0
Communication	**1**	**32**	**2**	**32**	**1**	**0**
Justesse de l'information	1	9	2	3	1	0
Langue de communication	0	0	0	0	0	0
Autres	0	23	0	29	0	0
Délai	**2**	**4**	**19**	**19**	**4**	**6**
Accès à un préposé aux renseignements	0	0	0	0	0	0
Autres	2	4	19	19	4	6

Plaintes associées au personnel

	2023	2024	2025
Professionnalisme	**12**	**23**	**29**

Évolution mensuelle





Indemnisation des victimes d'actes (ou d'infractions) criminels
Plainte déposée par le représentant du requérant ou de la requérante

Informations nécessaires pour ouvrir la plainte :

- Nom du requérant ou de la requérante
- Nom du représentant du requérant ou de la requérante
- Procuration valide (au besoin si aucune procuration déjà au dossier)
- Numéro de dossier IVAC (neuf chiffres)
- Numéro de téléphone
- Objet de la plainte
- Adresse civique du requérant

Étapes de traitement

1. Lorsque la plainte est reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur :

    - Enregistrer le document dans O : DACSG/Plaintes/Équipe/Procédures/Technicien aux plaintes/réception des documents et l'intituler NOM DU CLIENT_date (AAAA-MM-JJ)

    Lorsque la plainte est reçue par téléphone, passez à l'étape 2.

2. Au GDP, à la page d'accueil, cliquer sur « Demande » puis sur « Rechercher un client » :

    2.1. Au champ « Type de client » : « Tous »
    2.2. Au champ « Type d'identifiant » : « DOS »
    2.3. Au champ « Numéro d'identifiant » : Inscrire le numéro de dossier à 9 chiffres

3. Cliquer sur « Afficher la sélection »

4. Dans « Liste de clients trouvés » :

    4.1. Si la recherche donne un seul résultat (SST), sélectionner ce résultat.
    4.2. Si la recherche donne deux résultats (SST et IVAC), sélectionner le résultat SST.

5. Cliquer sur créer une demande. Cette étape donnera la liste de toutes les plaintes antérieures déposées par le requérant.

    Il se peut que cette étape n'apparaisse pas si le client n'a jamais fait de plainte auparavant. Le cas échéant, passer à l'étape 6.

6. Cliquer une seconde fois sur « Créer la demande ».

7. Sélectionner le type de la demande « Plainte » et cliquer sur « Suivant ». Cette étape mène au premier onglet du GDP « Réception ».

8. À l'onglet réception, compléter les champs :
    8.1. **Objet** :
    SST – (motif)
    Ex. « SST – Traitement de la demande »
    Ex. « SST – Délai »

8.2. **Mode de réception** :
Sélectionner le mode de réception.
8.3. **Date de réception**.

9. Cliquer sur « Enregistrer ». Cette étape crée le numéro de la plainte.

10. Après avoir enregistré :

10.1. s'il s'agit d'une plainte reçue par téléphone passer à l'étape 11.
10.2. s'il s'agit d'une plainte reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur, rester à l'onglet (Réception) et joindre le fichier enregistré à l'étape 1 en cliquant sur « Ajouter » à la rubrique « Fichiers joints » .

11. Cliquer sur l'onglet « Intermédiaire ».
11.1. Cliquer sur « Ajouter »
11.2. Entrer le Nom et Prénom du représentant.
11.3. Cliquer sur « Afficher la sélection ».
11.4. Si le représentant existe, le sélectionner et cliquer « Associer et retourner à la demande ».
11.5. Si le représentant n'existe pas, passer à l'étape 11

12. Cliquer sur « Créer un intermédiaire ».
12.1. Type : Représentant
12.2. Titre de civilité : Madame ou Monsieur
12.3. Nom : EN MAJUSCULES
12.4. Prénom : Adresse : celle du représentant
12.5. Téléphone : celui du représentant
12.6. Cliquer sur « Associer et retourner à la demande ».
12.7. Rôle :
12.8. Avis de divulgation : Requis
12.9. Cliquer sur « Enregistrer »

13. Cliquer sur l'onglet « Description » et compléter les rubriques de l'onglet :
13.1. **Description**
Dossier SST : 123456789
Courte description du motif de la plainte
Téléphone et nom du représentant
13.2. **Solution attendue par le client**
Obtenir un suivi ou autre solution précisée par le client.

14. Cliquer sur « Enregistrer ».

15. Après avoir cliqué sur Enregistrer, la page va demeurer sur l'onglet Description. Il faut donc remonter en haut et cliquer sur l'onglet « Assignation ».

16. À l'onglet « Assignation », cliquer sur « Ajouter »

17. Dans la barre « Intervenant », inscrire le conseiller qui se fera assigner la plainte.

18. Dans l'information sur le propriétaire/contributeur, sélectionner « Le propriétaire ». Puis, cliquer sur « Enregistrer » en bas de la page à droite.



Indemnisation des victimes d'actes (ou d'infractions) criminels
Plainte déposée par le requérant ou la requérante

Informations nécessaires pour ouvrir la plainte :

- Nom du requérant ou de la requérante
- Numéro de dossier IVAC (neuf chiffres)
- Numéro de téléphone
- Objet de la plainte
- Adresse civique du requérant

Étapes de traitement

1. Lorsque la plainte est reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur :

   1.1. Enregistrer le document dans O :
   DACSG/Plaintes/Équipe/Procédures/Technicien aux plaintes/réception des documents et l'intituler NOM DU CLIENT_date (AAAA-MM-JJ)
   1.2. Lorsque la plainte est reçue par téléphone, passez à l'étape 2.

2. Au GDP, à la page d'accueil, cliquer sur « Demande » puis sur « Rechercher un client » :

   2.1. Au champ « Type de client » : « Tous »
   2.2. Au champ « Type d'identifiant » : « DOS »
   2.3. Au champ « Numéro d'identifiant » : Inscrire le numéro de dossier à 9 chiffres

3. Cliquer sur « Afficher la sélection »

4. Dans « Liste de clients trouvés »

   4.1. Si la recherche donne un seul résultat (IVAC), sélectionner ce résultat.
   4.2. Si la recherche donne deux résultats (IVAC et SST), sélectionner le résultat IVAC.

5. Cliquer sur créer une demande. Cette étape donnera la liste de toutes les plaintes antérieures déposées par le requérant ou la requérante.

   Il se peut que cette étape n'apparaisse pas si la personne n'a jamais fait de plainte auparavant. Le cas échéant, passer à l'étape 6.

6. Cliquer une seconde fois sur « Créer la demande ».

7. Sélectionner le type de la demande « Plainte » et cliquer sur « Suivant ». Cette étape mène au premier onglet du GDP « Réception ».

8. À l'onglet réception, compléter les champs :

8.1. Objet
IVAC – (motif)
Ex. « IVAC – Traitement de la demande »
Ex. « IVAC – Délai »
8.2. Mode de réception
Sélectionner le mode de réception.
8.3. Date de réception.

9. Cliquer sur « Enregistrer ». Cette étape crée le numéro de la plainte.

10. Après avoir enregistré :

10.1. s'il s'agit d'une plainte reçue par téléphone passer à l'étape 10
10.2. s'il s'agit d'une plainte reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur, rester à l'onglet (Réception) et joindre le fichier enregistré à l'étape 1 en cliquant sur « Ajouter » à la rubrique « Fichiers joints » .

11. Cliquer sur l'onglet « Description » et compléter les rubriques de l'onglet :

11.1. **Description**
Dossier IVAC : 123456789
Courte description du motif de la plainte
Téléphone et nom du représentant (s'il y a un représentant)
11.2. **Solution attendue par le client**

12. Cliquer sur « Enregistrer ».

13. Après avoir cliqué sur Enregistrer, la page va demeurer sur l'onglet Description. Il faut donc remonter en haut et cliquer sur l'onglet « Assignation ».

14. À l'onglet « Assignation », cliquer sur « Ajouter »

15. Dans la barre « Intervenant », inscrire le conseiller qui se fera assigner la plainte.

16. Dans l'information sur le propriétaire/contributeur, sélectionner « Le propriétaire ». Puis, cliquer sur « Enregistrer » en bas de la page à droite.



Santé et sécurité du travail
Plainte déposée par le représentant d'un salarié ou d'une salariée

Pour traiter une plainte déposée par le représentant d'un salarié ou une salariée, les informations suivantes sont nécessaires :

- Nom du salarié ou de la salariée
- Nom du représentant du salarié ou de la salariée
- Procuration valide (au besoin si aucune procuration déjà au dossier)
- Numéro de dossier SST (neuf chiffres)
- Date de naissance (permets de valider l'identité du salarié lorsque plusieurs clients ont le même nom au GDP)
- Adresse civique
- Numéro de téléphone
- Objet de la plainte

Important

Le système de gestion des plaintes (GDP) est lié au système de la réparation SST et IVAC (ordinateur central – ROSD). Toutefois, il n'est pas lié au système Gi.Net du secteur Normes du travail.

Ainsi, lorsqu'un salarié a déjà produit une réclamation au secteur SST ou IVAC, celui-ci sera un client existant au GDP. Cependant, cela ne veut pas dire qu'il a un dossier de plainte au GDP.

Lorsque le salarié n'a jamais réclamé au secteur SST ou NT, celui-ci n'existera pas comme client au GDP. Le technicien devra créer le client salarié au GDP.

Recherche du client au GDP

La recherche du salarié au GDP s'effectue par le nom et le prénom du client.

Il est fréquent d'avoir plusieurs clients qui ont les mêmes noms et prénoms. Ainsi, lorsque cette situation se produit, il faut s'assurer de choisir le bon salarié. Pour choisir le bon salarié, on valide la date de naissance de celui-ci en consultant son dossier au système Gi.net.

Étapes de traitement

1. Lorsque la plainte est reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur :

    - Enregistrer le document dans O :
      O:\DACSG\PLAINTES\ÉQUIPE\BOITE À OUTILS\PROCÉDURES\TECHNICIEN AUX PLAINTES\Réception des documents

    Lorsque la plainte est reçue par téléphone, passez à l'étape 2.

2. Au GDP, à la page d'accueil, cliquer sur « Demande » puis sur « Rechercher un client » :

    2.1. Au champ « Type de client » : « Tous »
    2.2. Au champ « Nom » on écrit le nom de famille du client
    2.3. Au champ « Prénom » : on écrit le prénom de famille du client

3. Cliquer sur « Afficher la sélection »

3.1. Lorsqu'un ou plusieurs clients sont identifiés à cette étape, il faut s'assurer de choisir le bon salarié. Pour choisir le bon salarié, on valide la date de naissance de celui-ci en consultant son dossier au système Gi.net. Passer à l'étape 4 pour valider l'identité du salarié.
3.2. Lorsqu'aucun salarié est identifié au GDP, passer à l'étape 5

4. Consulter le dossier du salarié au système Gi.net

4.1. Sélectionner les onglets suivants : « Travail », « Demande de service », « Consulter demande de service », « Consulter sommaire dossier intervention »;
4.2. Au champ « No dossier », inscrire le numéro de dossier NT à 9 chiffres;
4.3. Cliquer sur l'icône « exécuter recherche »;
4.4. Au bas de la page, à l'onglet « Impliqué », mettre en surbrillance le nom de la personne qui fait la plainte;
4.5. Sélectionner les onglets suivants : « Travail », « Intervenant externe » et « Créer/MAJ un salarié »
4.6. Valider la date de naissance du salarié afin de jumeler avec un client qui a été identifié au GDP lors de la recherche effectuée à l'étape 2;
4.7. Passer à l'étape 6.

5. Créer le client au GDP (à compléter)

6. Cliquer sur créer une demande. Cette étape donnera la liste de toutes les plaintes antérieures déposées par le requérant.

Il se peut que cette étape n'apparaisse pas si le client n'a jamais fait de plainte auparavant. Le cas échéant, passer à l'étape 8.

7. Cliquer sur créer une demande. Cette étape donnera la liste de toutes les plaintes antérieures déposées par le client.

Il se peut que cette étape n'apparaisse pas si le client n'a jamais fait de plainte auparavant. Le cas échéant, passer à l'étape 8.

8. Cliquer une seconde fois sur « Créer la demande ».

9. Sélectionner le type de la demande « Plainte » et cliquer sur « Suivant ». Cette étape mène au premier onglet du GDP « Réception ».

10. À l'onglet réception, compléter les champs :

10.1. Objet
Normes du travail – (motif)
Ex. « Normes du travail – Traitement de la demande »
Ex. « Normes du travail – Délai »
10.2. Mode de réception
Sélectionner le mode de réception.
10.3. Date de réception.

11. Cliquer sur « Enregistrer ». Cette étape crée le numéro de la plainte.

12. Après avoir enregistré :

12.1. s'il s'agit d'une plainte reçue par téléphone passer à l'étape 13.
12.2. s'il s'agit d'une plainte reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur, rester à l'onglet (Réception) et joindre le fichier enregistré à l'étape 1 en cliquant sur « Ajouter » à la rubrique « Fichiers joints » .

13. Cliquer sur l'onglet « Intermédiaire ».
13.1. Cliquer sur « Ajouter »
13.2. Entrer le Nom et Prénom du représentant.
13.3. Cliquer sur « Afficher la sélection ».
13.4. Si le représentant existe, le sélectionner et cliquer « Associer et retourner à la demande ».

13.5. Si le représentant n'existe pas, passer à l'étape 14

14. Cliquer sur « Créer un intermédiaire ».
    14.1. Type : Représentant
    14.2. Titre de civilité : Madame ou Monsieur
    14.3. Nom : EN MAJUSCULES
    14.4. Prénom : Adresse : celle du représentant
    14.5. Téléphone : celui du représentant
    14.6. Cliquer sur « Associer et retourner à la demande ».
    14.7. Rôle :
    14.8. Avis de divulgation : Requis
    14.9. Cliquer sur « Enregistrer »

15. Cliquer sur l'onglet « Description » et compléter les rubriques de l'onglet :
    15.1. **Description**
        Dossier NT : 123456789
        Courte description du motif de la plainte
        Téléphone et nom du représentant
    15.2. **Solution attendue par le client**
        Obtenir un suivi ou autre solution précisée par le client.

16. Cliquer sur « Enregistrer ».

17. Après avoir cliqué sur Enregistrer, la page va demeurer sur l'onglet Description. Il faut donc remonter en haut et cliquer sur l'onglet « Assignation ».

18. À l'onglet « Assignation », cliquer sur « Ajouter »

19. Dans la barre « Intervenant », inscrire le conseiller qui se fera assigner la plainte.

20. Dans l'information sur le propriétaire/contributeur, sélectionner « Le propriétaire ». Puis, cliquer sur « Enregistrer » en bas de la page à droite.



Santé et sécurité du travail
Plainte déposée par un salarié ou une salariée

Pour traiter une plainte déposée par un salarié ou une salariée, les informations suivantes sont nécessaires :

- Nom du salarié ou de la salariée
- Numéro de dossier SST (neuf chiffres)
- Date de naissance (permets de valider l'identité du salarié lorsque plusieurs clients ont le même nom au GDP)
- Adresse civique
- Numéro de téléphone
- Objet de la plainte

Important

Le système de gestion des plaintes (GDP) est lié au système de la réparation SST et IVAC (ordinateur central – ROSD). Toutefois, il n'est pas lié au système Gi.Net du secteur Normes du travail.

Ainsi, lorsqu'un salarié a déjà produit une réclamation au secteur SST ou IVAC, celui-ci sera un client existant au GDP. Cependant, cela ne veut pas dire qu'il a un dossier de plainte au GDP.

Lorsque le salarié n'a jamais réclamé au secteur SST ou NT, celui-ci n'existera pas comme client au GDP. Le technicien devra créer le client salarié au GDP.

Recherche du client au GDP

La recherche du salarié au GDP s'effectue par le nom et le prénom du client.

Il est fréquent d'avoir plusieurs clients qui ont les mêmes noms et prénoms. Ainsi, lorsque cette situation se produit, il faut s'assurer de choisir le bon salarié. Pour choisir le bon salarié, on valide la date de naissance de celui-ci en consultant son dossier au système Gi.net.

Étapes pour ouvrir la plainte au GDP

1. Lorsque la plainte est reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur :

    1.1. Enregistrer le document dans O :
    O:\DACSG\PLAINTES\ÉQUIPE\BOITE À OUTILS\PROCÉDURES\TECHNICIEN AUX PLAINTES\Réception des documents

    Lorsque la plainte est reçue par téléphone, passez à l'étape 2.

2. Au GDP, à la page d'accueil, cliquer sur « Demande » puis sur « Rechercher un client » :

    2.1. Au champ « Type de client » : « Tous »
    2.2. Au champ « Nom » on écrit le nom de famille du client
    2.3. Au champ « Prénom » : on écrit le prénom de famille du client

3. Cliquer sur « Afficher la sélection »

    3.1. Lorsqu'un ou plusieurs clients sont identifiés à cette étape, il faut s'assurer de choisir le bon salarié. Pour choisir le bon salarié, on valide la date de naissance de celui-ci en consultant son dossier au système Gi.net. Passer à l'étape 4 pour valider l'identité du salarié.
    3.2. Lorsqu'aucun salarié est identifié au GDP, passer à l'étape 5

4. Consulter le dossier du salarié au système Gi.net

    4.1. Sélectionner les onglets suivants : « Travail », « Demande de service », « Consulter demande de service », « Consulter sommaire dossier intervention »;
    4.2. Au champ « No dossier », inscrire le numéro de dossier NT à 9 chiffres;
    4.3. Cliquer sur l'icône « exécuter recherche »;
    4.4. Au bas de la page, à l'onglet « Impliqué », mettre en surbrillance le nom de la personne qui fait la plainte;
    4.5. Sélectionner les onglets suivants : « Travail », « Intervenant externe » et « Créer/MAJ un salarié »
    4.6. Valider la date de naissance du salarié afin de jumeler avec un client qui a été identifié au GDP lors de la recherche effectuée à l'étape 2;
    4.7. Passer à l'étape 6.

5. Dans « Liste de clients trouvés », sélectionner le client qui a déposé la plainte.

6. Cliquer sur créer une demande. Cette étape donnera la liste de toutes les plaintes antérieures déposées par le client.

    Il se peut que cette étape n'apparaisse pas si le client n'a jamais fait de plainte auparavant. Le cas échéant, passer à l'étape 8.

7. Cliquer une seconde fois sur « Créer la demande ».

8. Sélectionner le type de la demande « Plainte » et cliquer sur « Suivant ».

    Cette étape mène au premier onglet du GDP « Réception ».

9. À l'onglet réception, compléter les champs :

    9.1. Objet
    Normes du travail – (motif)
    Ex. « Normes du travail – Traitement de la demande »
    Ex. « Normes du travail – Délai »
    9.2. Mode de réception
    Sélectionner le mode de réception.
    9.3. Date de réception.

10. Cliquer sur « Enregistrer ». Cette étape crée le numéro de la plainte.

11. Après avoir enregistré :

    11.1. s'il s'agit d'une plainte reçue par téléphone passer à l'étape 12
    11.2. s'il s'agit d'une plainte reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur, rester à l'onglet (Réception) et joindre le fichier enregistré à l'étape 1 en cliquant sur « Ajouter » à la rubrique « Fichiers joints » .

12. Cliquer sur l'onglet « Description » et compléter les rubriques de l'onglet :

    12.1. **Description**

    Dossier NT : 123456789

    Courte description du motif de la plainte

    12.2. **Solution attendue par le client**

    Obtenir un suivi ou autre solution précisée par le client.

13. Cliquer sur « Enregistrer ».

14. Après avoir cliqué sur Enregistrer, la page va demeurer sur l'onglet Description. Il faut donc remonter en haut et cliquer sur l'onglet « Assignation ».

15. À l'onglet « Assignation », cliquer sur « Ajouter »

16. Dans la barre « Intervenant », inscrire le conseiller qui se fera assigner la plainte.

17. Dans l'information sur le propriétaire/contributeur, sélectionner « Le propriétaire ». Puis, cliquer sur « Enregistrer » en bas de la page à droite.



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail

cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

Ce document est réalisé par le Secrétariat général et Bureau des plaintes sur la qualité des services en collaboration avec la Direction générale des communications.

L'impression ou la présentation à l'écran de ce document sont autorisées pour un usage personnel ou un usage non commercial dans un contexte de formation ou d'information. Il est interdit de le modifier ou d'en extraire les photographies, les illustrations ou le logo de la CNESST. Pour toute autre situation, veuillez nous écrire à droitdauteur@cnesst.gouv.qc.ca.

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2024

Juin 2024
Pour obtenir l'information la plus à jour,
consultez notre site Web à **cnesst.gouv.qc.ca**.

1. Préambule

L'administration gouvernementale québécoise place au cœur de ses priorités la qualité des services offerts aux citoyens et citoyennes. La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) souscrit à cette préoccupation, notamment en rendant publics ses engagements à l'égard des services qu'elle offre et de la qualité de ceux-ci. De plus, elle considère la compréhension des attentes de sa clientèle comme l'une de ses responsabilités premières.

Dans sa Déclaration de services, la CNESST s'engage à offrir des services de haute qualité. Elle précise à cet effet les trois valeurs qui guident ses actions, soit le respect, l'équité et le professionnalisme. De plus, par le biais de son Bureau des plaintes sur la qualité des services (BPQS), elle assure une gestion optimale des plaintes, car leur traitement figure au cœur de tout service de qualité.

La présente politique s'inspire des meilleures pratiques en matière de gestion des plaintes et s'inscrit dans cet esprit. Elle est accessible sur le site Web de la CNESST.

2. Objectifs

La présente Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services vise à :

- contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts par la CNESST à sa clientèle, permettant ainsi d'accroître le taux de satisfaction à l'égard de ceux-ci;
- assurer le traitement uniforme des plaintes dans le respect des valeurs et des principes énoncés dans la Déclaration de services et dans le Plan stratégique en vigueur de la CNESST;
- préciser les rôles et les responsabilités du personnel de la CNESST.

3. Champ d'application

La Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services s'adresse à toutes les unités administratives et à l'ensemble du personnel de la CNESST. Elle concerne tous les services offerts par l'organisme à sa clientèle.

4. Principes directeurs

- **Priorité de la qualité des services**

  La qualité des services à la clientèle constitue une priorité de la CNESST. Le traitement des plaintes se fait dans le respect des orientations et des engagements inscrits dans la Déclaration de services de la CNESST et dans le Plan stratégique ainsi que selon les lois, les règlements, les politiques et les directives administrés ou appliqués par l'organisation.

- **Accessibilité, simplicité et promptitude**

  Les plaintes et les commentaires portant sur la qualité des services sont adressés au Bureau des plaintes sur la qualité des services. Une personne peut faire part de sa plainte ou de son commentaire par le moyen de son choix : appel téléphonique, courriel ou formulaire en ligne accessible sur le site Web de la CNESST.

  Lorsqu'une personne qui en représente une autre dépose une plainte sur la qualité des services, un mandat de représentation signé par la personne représentée doit être fourni.

  Lorsqu'une personne dépose une plainte sur la qualité des services, le Bureau des plaintes sur la qualité des services s'engage à communiquer avec elle par téléphone dans un délai de deux jours ouvrables après réception de sa plainte.

  Le Bureau des plaintes sur la qualité des services s'engage également à traiter toute plainte dans un délai habituel de dix jours ouvrables suivant sa réception, sous réserve de circonstances particulières. Si une plainte ne peut pas être traitée dans le délai prévu, la personne concernée en sera informée. Quant à la conclusion du traitement de la plainte en question, elle lui sera transmise par appel téléphonique.

- **Confidentialité**

  Toute plainte sur la qualité des services est traitée de façon confidentielle. Les renseignements personnels sont protégés conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

5. Définitions

Terme	Définition
Clientèle	Toute personne (physique ou morale), ainsi que ses représentants, qui a demandé ou reçu des services de la CNESST.
Insatisfaction	Expression verbale ou écrite d'un mécontentement concernant les services offerts ou rendus par la CNESST qu'une ou des personnes (morales ou physiques) adressent à tout membre du personnel et qui ne requiert pas l'intervention du BPQS.
Commentaire	Expression verbale ou écrite (d'une opinion, d'une observation, d'une remarque ou d'une suggestion) qu'une personne (morale ou physique) formule relativement à un service offert ou rendu par la CNESST dans l'exercice de sa mission. Les commentaires sont transmis aux unités administratives concernées afin que celles-ci prennent les actions nécessaires en vue d'améliorer la qualité de leurs services. Les commentaires reçus servent également d'outils de recommandations auprès des directions générales concernées.
Plainte	Expression verbale ou écrite d'un mécontentement concernant les services offerts ou rendus par la CNESST qu'une ou des personnes (physiques ou morales) adressent au BPQS et qui nécessite l'intervention de celui-ci.
Recommandation à portée générale	Recommandation transmise par le BPQS aux vice-présidences concernées par une situation découlant de la réception de plaintes, de commentaires ou de demandes du Protecteur du citoyen en nombre important ou qui traduisent une situation qui concerne plus d'une unité administrative. Le BPQS documentera et analysera la situation, en collaboration avec les unités concernées par les plaintes, pour en énoncer une recommandation. Il appartiendra aux vice-présidences concernées de décider des mesures qu'elles souhaitent mettre en place, avec la collaboration du BPQS au besoin.

6. Critères d'appréciation d'une plainte

- **Une plainte est considérée comme qualifiée** lorsque le BPQS statue que le motif de plainte est en lien avec la qualité des services offerts par la CNESST à la clientèle.

- **Une plainte est considérée comme fondée** et appelle un correctif ou une intervention de la part de l'unité administrative concernée lorsque l'analyse des faits démontre l'un des éléments suivants :

  - → Un manquement aux engagements énoncés dans la Déclaration de services ou dans le Plan stratégique en vigueur de la CNESST.
  - → Un manquement aux normes d'usage en matière de service à la clientèle.
  - → Une erreur commise par la CNESST.
  - → Une contradiction ou un écart entre les façons de faire ou dans l'application de lois, de règlements, de politiques ou de normes.

Une plainte est également considérée comme fondée lorsque, sans qu'il ait été possible de conclure à une erreur ou à un manquement tel qu'énoncé précédemment, le BPQS détermine que l'information disponible permet de conférer le bénéfice du doute au client ou à la cliente et de régler la plainte dans une approche de conciliation.

- **Une plainte est considérée comme non fondée** si, après son analyse, aucune des quatre conditions d'une plainte fondée n'est remplie.

- **Une plainte est considérée comme non statuée** lorsque son motif est relatif au comportement et au manque de professionnalisme d'un ou d'une membre du personnel de la CNESST.

- **Une plainte est considérée comme abandonnée** lorsque la personne qui l'a déposée :
  - → ne donne pas suite à sa plainte malgré les différentes tentatives faites par le BPQS pour obtenir les renseignements requis;
  - → informe le BPQS de son intention de ne pas poursuivre le processus de gestion de sa plainte.

7. Situations exclues

Parfois, le processus de gestion des plaintes sur la qualité des services ne peut être appliqué. C'est le cas, par exemple, lorsque l'objet de la plainte :

- concerne une contestation déposée;
- concerne une décision rendue par la CNESST;
- concerne une décision finale rendue par une instance prévue par les lois administrées par la CNESST, soit le Tribunal administratif du travail ou le Tribunal administratif du Québec;
- concerne une décision dont le délai d'exercice des recours prévus par les lois administrées par la CNESST est échu;
- vise des dispositions prévues dans une loi ou un règlement adoptés par l'Assemblée nationale;
- se rapporte à une demande ou à une plainte pour laquelle des recours précis sont prévus;
- touche toute communication d'éléments se rapportant à un préavis de décision adopté par la Vice-présidence à l'équité salariale;
- ne concerne pas les services offerts par la CNESST;
- touche un motif ayant déjà fait l'objet d'une analyse par le BPQS.

Dans ces situations, le BPQS explique au client ou à la cliente la raison pour laquelle l'objet de la plainte est exclu.

8. Rôles et responsabilités

La CNESST s'assure de faire connaître sa politique à l'ensemble de son personnel et de sa clientèle.

La CNESST s'engage à ce que l'ensemble de son personnel et de ses gestionnaires collabore au processus de gestion des plaintes sur la qualité des services. À cet effet, la CNESST attribue des responsabilités claires aux membres du personnel directement concernés par ce processus et met en place des mécanismes qui permettent une reddition de comptes adéquate.

8.1 La Présidence-direction générale

La présidente-directrice générale ou le président-directeur général de la CNESST approuve la présente politique et veille à son application.

8.2 Les vice-présidences

Les vice-présidences prennent connaissance du rapport annuel des plaintes et des recommandations à portée générale émises par le BPQS. Elles veillent à appliquer les mesures correctives qu'elles jugeront nécessaires et à effectuer les suivis requis pour assurer l'amélioration continue des services à la clientèle.

8.3 Le Bureau des plaintes sur la qualité des services

Le BPQS est une entité spécialisée et indépendante des unités opérationnelles de la CNESST. Il relève directement du Secrétariat général. L'objectif premier du BPQS est de rétablir et de maintenir la relation de confiance entre la personne qui dépose une plainte et l'organisation. Le traitement équitable des demandes et la satisfaction de la clientèle sont au cœur de ses interventions.

Lorsqu'il est saisi d'une plainte formulée ou déposée par une personne, le BPQS :

- en prend connaissance et en assure l'enregistrement et le traitement;
- communique avec cette personne dans le délai prévu par la présente politique;
- traite la plainte en collaboration avec l'unité administrative concernée en vue de déterminer les moyens d'intervention les plus susceptibles de répondre aux attentes de cette personne;
- conseille, le cas échéant, l'unité administrative concernée sur la mesure corrective qui lui paraît la plus appropriée et accompagne l'unité pour déterminer la solution la plus adéquate afin de corriger la situation problématique;
- discute des situations problématiques, le cas échéant, avec les unités concernées afin de convenir de solutions à plus long terme;
- consulte les instances appropriées afin d'obtenir des avis concernant les orientations, les procédures ainsi que l'aspect juridique en lien avec le traitement d'une plainte;
- fournit à la personne plaignante une réponse dans le délai prévu par la présente politique ou, à défaut de pouvoir le faire, l'informe du délai supplémentaire, des motifs qui le rendent nécessaire et de la date approximative à laquelle une réponse lui sera fournie;
- formule des recommandations à portée générale en lien avec les plaintes traitées ou en cours de traitement et les transmet aux vice-présidences concernées;
- assure la reddition de comptes en lien avec son champ d'activités;
- propose, dans le cadre de son rapport annuel, des recommandations, une réflexion sur les processus en vigueur ou une amélioration des façons de faire émanant des plaintes traitées, des demandes provenant du Protecteur du citoyen et des commentaires reçus au cours de l'année.

De plus, le BPQS traite les plaintes qu'il reçoit à l'égard des services qu'il offre, selon le processus de gestion des plaintes prévu. Le suivi est assuré par la directrice du BPQS.

Par ailleurs, le BPQS agit à titre de répondant institutionnel à l'égard du Protecteur du citoyen et traite ses demandes en collaboration avec les unités administratives concernées.

Finalement, les responsabilités du BPQS incluent le traitement des demandes provenant du personnel politique.

8.4 Le personnel de la CNESST

Tout membre du personnel de la CNESST doit prêter assistance à la personne (physique ou morale) qui exprime une préoccupation ou une insatisfaction à l'égard d'un service de la CNESST, en conformité avec les procédures applicables. Il ou elle s'assure du traitement prioritaire de cette préoccupation ou insatisfaction pour chercher des solutions équitables et satisfaisantes avant de diriger cette personne vers le BPQS.

Lorsque l'insatisfaction persiste, le personnel de la CNESST informe cette personne de la possibilité d'adresser une plainte au BPQS.

8.5 Les unités administratives

Lorsqu'une unité administrative est invitée par le BPQS à prendre connaissance d'une plainte, son personnel collabore activement avec le BPQS afin d'apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant.

À la suite d'une recommandation à portée générale émise par le BPQS et à la demande de leur vice-présidence, les unités administratives concernées appliquent les mesures correctives demandées. Elles effectuent aussi les suivis requis pour assurer l'amélioration continue des services à la clientèle.

Les unités administratives collaborent activement avec le Protecteur du citoyen, apportent les correctifs nécessaires, le cas échéant, et informent le BPQS du traitement effectué et de la date de transmission de leur réponse au Protecteur du citoyen.

Le suivi des plaintes relatives au comportement et au manque de professionnalisme des membres du personnel de la CNESST est assuré par le ou la gestionnaire responsable de l'unité concernée. Ce gestionnaire effectue le suivi approprié auprès du membre du personnel concerné par la plainte et communique avec la personne qui a exprimé son insatisfaction afin de l'informer de la prise en charge de sa plainte et des actions qui ont été prises. Il informe le BPQS du traitement de ces plaintes et du résultat, dans une optique d'amélioration des services offerts à la clientèle.

8.6 La clientèle

Toute personne qui dépose une plainte à l'égard des services offerts par la CNESST :

- fournit ses coordonnées complètes (courriel et numéro de téléphone);
- collabore avec le BPQS pour permettre de traiter la plainte dans les délais prévus par la présente politique;
- fournit toute l'information nécessaire au traitement de la plainte;
- communique de manière respectueuse avec le personnel de la CNESST.

9. Reddition de comptes

Le BPQS assure la reddition de comptes annuelle en lien avec son champ d'activités à la CNESST. À cet effet, il produit un rapport annuel, présenté au comité de direction. Il y inclut un portrait d'ensemble des plaintes, des commentaires, des demandes de soutien politique ainsi que des demandes du Protecteur du citoyen reçus en cours d'année.

Il y présente également les recommandations à portée générale émises en cours d'année et les mesures mises en place par les unités administratives pour améliorer les services. Dans le cadre de ce rapport, le BPQS peut également proposer des mesures ayant pour but de contribuer à améliorer la qualité des services offerts à la clientèle par la CNESST.

10. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 17 juin 2024 et remplace la version précédente.



Pour nous joindre
cnesst.gouv.qc.ca
1 844 838-0808

DC1000-213-4 (2024-06)



Procédure de traitement d'une plainte

Le traitement des plaintes se fait dans le respect des orientations et des engagements contenus dans la déclaration de service de la CNESST et selon les lois, les règlements, les politiques et les directives administrées par l'organisation.

Le BPQS met à la disposition du conseiller aux plaintes une procédure détaillée pour traiter les plaintes.

L'objectif de la procédure est d'assurer la cohérence pour l'ensemble des plaintes traitées par les conseillers aux plaintes du BPQS.

Le traitement d'une plainte comporte six étapes :

1. Prise en charge;
2. Documentation de la plainte;
3. Communication avec l'unité administrative;
4. Analyse;
5. Communication de la conclusion;
6. Catégorisation.

Chaque étape est consignée au système de gestion des plaintes (GDP) aux onglets « Activité » et « Catégorisation ».

Système de gestion des plaintes

Le BPQS utilise le système de gestion des plaintes (GDP) pour traiter les plaintes de la clientèle.

Le GDP permet de :

- Consigner l'ensemble des demandes traitées par le BPQS;
- Catégoriser par sujet les demandes traitées par le BPQS;
- Effectuer la reddition de compte annuelle.

Déclaration de service de la CNESST

La déclaration de service de la CNESST contient deux engagements quant au traitement des plaintes sur la qualité des services.

Le BPQS doit respecter ces engagements lors du traitement des plaintes.

Engagements prévus à la déclaration de service

Le BPQS :

- Communique avec le client dans un délai de 2 jours ouvrables de la date de réception de la plainte; et
- Transmets une réponse au client dans un délai de 10 jours ouvrables de la date de réception de la plainte.

Délai supplémentaire pour transmettre la réponse

Lorsque le BPQS ne peut pas respecter le délai de 10 jours ouvrables pour transmettre la réponse au client, le conseiller aux plaintes doit informer le client du dépassement du délai.

Le BPQS informe le client qu'un délai de cinq jours ouvrables supplémentaires est requis pour le traitement de la plainte.

À la fin de ce délai, si le BPQS ne peut pas transmettre la réponse au client, il communique à nouveau avec le client et l'informe de la nécessité d'ajouter un nouveau délai de cinq jours ouvrables.

À chaque fois qu'un délai supplémentaire est requis, le conseiller aux plaintes doit consigner l'information au GDP en créant l'activité « Documenter la situation » dont l'objet est « Dépassement du délai pour communiquer la réponse ».

Critères de rédaction :

- **Synthétiques** : l'essentiel de l'information significative est résumé de façon concise en évitant les détails inutiles et redondants. En effet, trop de notes nuisent à la compréhension de l'information. Il est donc important de résumer les informations obtenues du client lors de la prise en charge et éviter de copier les informations du formulaire de plainte ou du courriel. Dans les observations, lorsqu'il est nécessaire de faire référence à des notes de soutien à l'intervention (OSI), seules les parties essentielles à l'analyse de la plainte doivent être copiées dans l'activité.

- **Précises** : les termes utilisés sont clairs, précis et habituels. Les termes spécialisés et inconnus du public doivent être expliqués ou reformulés de façon à être compréhensibles. L'emploi des abréviations est restreint au minimum. Lorsqu'ils sont utilisés, les définitions doivent être inscrites au long une première fois et par la suite, l'abréviation peut être utilisée. Le titre de la note au GPD doit être significatif.

- **Structurées** : les idées s'enchaînent logiquement, du général au particulier, d'un thème principal aux idées secondaires. Une seule idée maîtresse est développée dans un paragraphe. Les notes évitent d'aborder un nouveau sujet sans avoir terminé de traiter le précédent. Dans le présent document, il est possible de connaître les informations nécessaires à inscrire pour chacune des étapes.

- **Grammaticalement correctes :** les notes sont conformes aux règles grammaticales, en privilégiant des phrases complètes (avec sujet, verbe et complément). Il est important d'utiliser le même temps de verbe tout au long de la note. Il est également nécessaire d'utiliser les bons mots de la langue française et éviter les anglicismes.

- **Organisationnels :** lors de la rédaction, l'emploi du « je » est à proscrire. Il est préférable de parler au nom de l'organisation en utilisant le « BPQS » et/ou le « nous ». À noter qu'une relecture est essentielle afin d'appliquer les bonnes pratiques de rédactions.

Situations exclues

Le conseiller aux plaintes peut documenter une situation exclue à n'importe quelle étape du traitement de la plainte.

1. Prise en charge

À cette étape, le conseiller aux plaintes doit respecter un des engagements prévus à la déclaration de service de la CNESST, soit :

- Communiquer avec le client dans un délai de 2 jours ouvrables de la date de réception de la plainte au BPQS.

Objectif : Préciser l'objet de la plainte du client	
Étapes	**Précisions,** le conseiller aux plaintes :
1	Prends connaissance de l'objet de la plainte du client. Il utilise tous les outils mis à sa disposition (notes évolutives, navigateur, dossier électronique, etc.) qui lui permet de recueillir de l'information concernant le dossier du client.
2	Communique avec le client afin de : • valider l'objet(s) de la plainte (il peut y en avoir plus d'un); • connaître ses attentes; • expliquer le rôle du BPQS; • expliquer les démarches qui seront effectuées par le BPQS dans le cadre du traitement de la plainte; • préciser le délai de traitement habituel d'une plainte. * À noter qu'il est primordial de s'assurer d'avoir toutes les informations nécessaires pour le traitement de la plainte avant de conclure que le prise en charge peut s'effectuer en laissant un message sur la boîte vocale du client.
3	Valide avec le client la possibilité de laisser de l'information détaillée sur sa boîte vocale, par exemple, communiquer la conclusion de la plainte.
4	Crée au GDP, à l'onglet « Activité » la note « 1er contact » dont l'objet est « Prise en charge de la plainte ».
5	Consigne à la note «1er contact » l'information échangée lors de l'appel effectué avec le client.

Difficultés à joindre le client

Le BPQS s'engage à effectuer différentes tentatives de communication avec le client pour effectuer la prise en charge de la plainte.

Le délai prévu entre chaque tentative de communication est minimalement d'un jour ouvrable.

Si après les tentatives de communication avec le client et un délai raisonnable, le BPQS n'a pas pu prendre en charge le traitement de la plainte, celle-ci est abandonnée.

Le conseiller aux plaintes crée l'activité « Documenter la situation », l'objet est « Abandon de la plainte ». Il consigne les raisons qui expliquent l'abandon de la plainte.

Le conseiller assigne la plainte à la coordonnatrice du BPQS et celle-ci peut fermer la plainte.

Boîte vocale

Lorsque le BPQS est dirigé vers la boîte vocale du client, le conseiller aux plaintes peut préciser :

- les délais de traitement d'une plainte;
- la nécessité d'une communication verbale pour traiter une plainte;
- qu'en l'absence d'un retour d'appel dans les délais opportuns, la plainte sera abandonnée.

2. Documentation de la plainte

Objectif : Documenter la plainte	
Étapes	**Précisions,** le conseiller aux plaintes :
1	Consulte le dossier du client. Il utilise l'ensemble des outils mis à sa disposition afin de documenter la situation qui fait l'objet de la plainte.
2	Consulte les divers cadres de référence mis à sa disposition, tel que : • le cadre législatif et normatif (lois, règlements, orientations, politiques, banque de connaissances); • les instructions et procédures de travail de la Direction générale du conseil et du soutien aux opérations (DGCSO); • les ressources internes (DGER, DGCSO et DGAJ), au besoin et avec l'accord de la coordonnatrice; • les procédures de travail du BPQS, si applicable.
3	Identifie l'ensemble des cadres de référence qui s'appliquent à l'objet de la plainte.
4	Crée au GDP, à l'onglet « Activité » la note « Documenter la situation ». Plusieurs notes « documenter la situation » peuvent être présentes dans une même plainte. L'objet de ces notes doit évoquer le contenu de l'activité (selon le jugement du conseiller). Toutefois, **l'une d'entre elles doit obligatoirement porter l'objet « Cadre de référence » et identifier le cadre de référence applicable à l'objet de la plainte**.
5	Consigne à la note « Documenter la situation » la démarche complète qu'il a effectuée.

Éléments nouveaux

Si le client précise des éléments nouveaux lors du traitement de la plainte, le conseiller doit juger si ces éléments peuvent être ajoutés à la plainte ou si s'agit d'une nouvelle plainte.

Lorsque le conseiller juge qu'il s'agit d'une nouvelle plainte, il informe le technicien aux plaintes afin que celui-ci traite la demande.

Bonification du cadre de référence en cours de traitement de la plainte

Au cours du processus du traitement de la plainte, il est possible que le conseiller identifie un cadre de référence pertinent qui n'avait pas initialement été identifié au moment de rédiger la note « Cadre de référence ». Dans un tel cas, le conseiller doit modifier la note « Cadre de référence » déjà existante afin de s'assurer de son exhaustivité.

3. Communication avec le gestionnaire

Objectif : Informer l'unité administrative de la plainte	
Étapes	**Précisions,** le conseiller aux plaintes :
1	Informe le gestionnaire de l'unité administrative responsable de l'objet de la plainte. Il est possible qu'il y ait plus d'une unité administrative responsable, dans ce cas, toutes les unités impliquées (gestionnaire) doivent être informées de l'objet de la plainte.
2	Crée au GDP, à l'onglet « Activité » la note « Documenter la situation » dont l'objet est « Communication avec le gestionnaire ».
3	Consigne à la note « Documenter la situation » l'échange avec le gestionnaire.
4	Joins l'ensemble des échanges courriel à la plainte (1er courriel du conseiller, réponse du gestionnaire, etc.)

Plainte sur le professionnalisme

Lorsqu'une plainte contient un motif de professionnalisme, il est nécessaire de joindre le formulaire prévu à cet effet lors de l'envoi du courriel au gestionnaire.
De plus, si dans la même plainte, 2 employés sont concernés par un manque de professionnalisme, il faut envoyer 2 formulaires au gestionnaire pour documenter chacune des situations.

Exemple avec l'implication de plus d'une unité administrative
Situation : La Direction générale de l'admissibilité des réclamations (DGAR) a refusé la réclamation d'un travailleur. Celui-ci a demandé la révision de la décision d'admissibilité auprès de la Direction générale de la révision administrative (DGRA). **Objet de la plainte :** Le travailleur se plaint du délai pour obtenir la décision de la CNESST à la suite de sa demande de révision administrative. **Documentation de la situation :** Lors de la documentation de la situation, le conseiller aux plaintes constate que la demande de révision n'a pas été traitée par la DGAR. L'activité « Dem révision formulaire » au dossier électronique a été mise à « Terminée » sans être traitée. Ainsi, la DGRA n'a pas été signifiée qu'une demande de révision a été faite par le travailleur. Le conseiller aux plaintes doit informer les deux unités administratives de l'objet de la plainte puisque les deux unités administratives sont impliquées dans le processus de traitement de la demande de révision. La DGAR est responsable de traiter avec diligence la demande de révision du travailleur. La DGRA est responsable de la révision de la décision d'admissibilité.

4. Analyse

Objectif : Analyser l'objet de la plainte et émettre les conclusions	
Étapes	**Précisions,** le conseiller aux plaintes :
1	Crée au GDP, à l'onglet « Activité » la note « Analyse et argumentaire » dont l'objet est « Analyse et conclusion ».
2	À l'activité « Analyse et argumentaire » : • Précise l'objet de la plainte. Il peut y avoir plusieurs objets; • Précise les cadres de références qui doivent être appliqués par la CNESST pour la situation qui fait l'objet de la plainte; • Explique l'adéquation ou l'écart existant entre le traitement du dossier et les orientations, les lois, les règlements, les politiques et les directives administrées par l'organisation et les engagements contenus dans la déclaration de service de la CNESST; • Émets la conclusion de l'analyse en lien avec l'objet de la plainte; • Précise la solution apportée qui sera appliquée par l'unité administrative responsable de l'objet de la plainte.

Solution apportée

Selon la Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services (section 8.3), le BPQS conseille, le cas échéant, l'unité administrative concernée sur la mesure corrective qui lui paraît la plus appropriée et accompagne l'unité pour déterminer la solution la plus adéquate afin de corriger la situation problématique.

5. Communication de la réponse au client

À cette étape du traitement de la plainte, le conseiller aux plaintes doit respecter un des engagements prévus à la déclaration de service de la CNESST, soit :

- Transmettre une réponse au client dans un délai de 10 jours ouvrables de la date de réception de la plainte.

Objectif : Informer le client des conclusions de la plainte	
Étapes	**Précisions,** le conseiller aux plaintes :
1	Communique avec le client afin de : • Rappeler l'objet de la plainte et le rôle du BPQS; • Faire un suivi des démarches effectuées auprès de l'unité administrative responsable du traitement du dossier; • Communiquer les conclusions de la plainte; • Préciser la solution identifiée lorsque cela s'applique; • Rétablir le lien de confiance entre le client et la CNESST; • Valider la compréhension du client quant aux explications fournies;
2	Crée au GDP, à l'onglet « Activité » la note « Communiquer la réponse » dont l'objet est « Communication des conclusions au client ».
3	Consigne à la note l'information échangée lors de la communication.

Délai supplémentaire pour communiquer la réponse

La section 3 précise les règles entourant le délai supplémentaire requis pour communiquer la réponse au client.

6. Catégorisation de la plainte

Objectif : Identifier les informations relatives à l'objet de la plainte et à l'unité administrative responsable et effectuer la reddition de compte annuel du BPQS	
Étapes	**Précisions,** à l'onglet « Catégorisation » du GDP, le conseiller aux plaintes :
1	Précise le domaine d'activité.
2	Précise la catégorie et la demande ponctuelle, si cela s'applique.
3	Précise le motif.
4	Précise l'unité administrative responsable du motif.
5	Enregistre les informations.
6	Clique sur l'activité qui s'est ajoutée.
7	Identifie le résultat du BPQS.
8	Précise la conclusion.
9	Préciser la solution apportée.
10	Détermine le statut du motif (traité)

Plainte sur le professionnalisme

Lorsqu'une plainte contient un motif de professionnalisme, il est nécessaire de compléter les sections « Résultat de l'unité administrative » et « Conclusion » présentes au GDP et qui n'apparaissent pas pour les autres motifs.
De plus, si dans la même plainte, 2 employés sont concernés par un manque de professionnalisme, il faut créer 2 catégorisations.

Correctif

Le GDP ne permet pas de fermer une plainte fondée sans correction. S'il est impossible d'identifier un correctif ou si une unité administrative refuse d'apporter un correctif, une consultation auprès de la coordonnatrice ou du directeur est requise.

Unité administrative responsable

Il est possible d'avoir plus d'une unité responsable de l'objet de plainte puisque certaines activités liées au processus de traitement d'un dossier sont partagées entre plusieurs unités administratives.

EXEMPLE

Situation : La Direction générale de l'admissibilité des réclamations (DGAR) a refusé la réclamation d'un travailleur. Celui-ci a demandé la révision de la décision d'admissibilité auprès de la Direction générale de la révision administrative (DGRA).

Objet de la plainte : Le travailleur se plaint du délai pour obtenir la décision de la CNESST à la suite de sa demande de révision administrative.

Analyse : Lors de l'analyse, le conseiller aux plaintes constate que la demande de révision n'a pas été traitée par la DGAR. L'activité « Dem révision formulaire » au dossier électronique a été mise à « Terminée » sans être traitée. Ainsi, la DGRA n'a pas été signifiée qu'une demande de révision a été faite par le travailleur.

Catégorisation

Deux unités administratives sont imputables de cette plainte, la :

- DGAR était responsable d'acheminer la demande de révision (catégorie « Traitement de la demande ») à la DGRA;
- DGRA était responsable de rendre la décision à la suite de la demande de révision.

Ainsi, le conseiller aux plaintes inscrit deux motifs au GDP :

1. SST – Traitement de la demande – Recours – DGAR – Fondée

2. SST – Délai – Recours – DGRA – Non fondée

ATTENTION :

La situation ci-dessus est un exemple. Selon l'objet de la plainte, il est possible que la catégorie soit différente. Il s'agit d'une analyse au cas le cas.

Bureau des plaintes sur la qualité des services



Processus de traitement d'une plainte sur la qualité des services

Dépôt d'une plainte sur la qualité des services

Le client est référé a un autre service s'il y a lieu

Réception de la plainte

Ouverture du dossier et assignation à un conseiller aux plaintes

1er contact effectué dans un délai habituel de deux jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte

Validation de l'objet de la plainte auprès du client

Cueillette d'informations auprès de l'unité administrative concernée par la plainte

Documentation du cadre de référence régissant le service rendu faisant l'objet de la plainte

Communication avec les services experts de la CNESST au besoin

Analyse et conclusion de la plainte

Réponse verbale transmise au client dans un délai habituel de 10 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte.

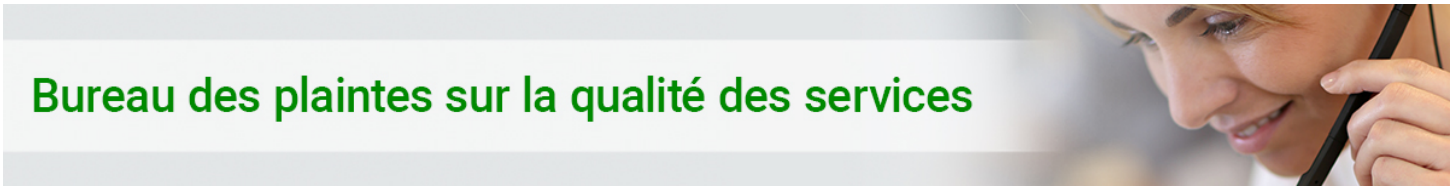
Si un délai supplémentaire est requis, le client en est informé.

Catégorisation du ou des motif (s) de la plainte

Fermeture de la plainte

Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST



Santé et sécurité du travail
Plainte déposée l'employeur

Pour ouvrir une plainte déposée par l'employeur, les informations suivantes sont nécessaires :

- Numéro d'entreprise du Québec (NEQ) ou Numéro d'entité légale (ENL)
- Nom de l'employeur
- Adresse civique
- Numéro de téléphone
- Numéro de dossier SST concerné (ou information minimale qui permet d'identifier le dossier concerné par la plainte)
- Objet de la plainte

Étapes de traitement

1. Lorsque la plainte est reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur :

   1.1. Enregistrer le document dans O :
   DACSG/Plaintes/Équipe/Procédures/Technicien aux plaintes/réception des documents et l'intituler NOM DU CLIENT_date (AAAA-MM-JJ)
   1.2. Lorsque la plainte est reçue par téléphone, passez à l'étape 2.

2. Au GDP, à la page d'accueil, cliquer sur « Demande » puis sur « Rechercher un client » :

   2.1. Au champ « Type de client » : « Tous »
   2.2. Au champ « Type d'identifiant » : « NEQ ou ENL »
   2.3. Au champ « Numéro d'identifiant » : Inscrire le NEQ ou le ENL

3. Cliquer sur « Afficher la sélection »

4. Dans « Liste de clients trouvés »

   4.1. S'il y a un seul employeur, sélectionner cet employeur;
   4.2. S'il y a plusieurs employeurs, sélectionner l'employeur avec des demandes dans la colonne « Nombre de demandes »;
   4.3. S'il y a plusieurs employeurs et aucun n'a de demande, sélectionner celui ayant la bonne adresse civique;

5. Cliquer sur créer une demande. Cette étape donnera la liste de toutes les plaintes antérieures déposées par l'employeur.

   Il se peut que cette étape n'apparaisse pas si l'employeur n'a jamais fait de plainte auparavant. Le cas échéant, passer à l'étape 8.

6. Cliquer une seconde fois sur « Créer la demande ».

7. Sélectionner le type de la demande « Plainte » et cliquer sur « Suivant ». Cette étape mène au premier onglet du GDP « Réception ».

8. À l'onglet réception, compléter les champs :

   8.1. Objet
   SST – (motif)
   Ex. « SST – Traitement de la demande »
   Ex. « SST – Délai »
   8.2. Mode de réception
   Sélectionner le mode de réception.
   8.3. Date de réception.

9. Cliquer sur « Enregistrer ». Cette étape crée le numéro de la plainte.

10. Après avoir enregistré :

    10.1. s'il s'agit d'une plainte reçue par téléphone passer à l'étape 11
    10.2. s'il s'agit d'une plainte reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur, rester à l'onglet (Réception) et joindre le fichier enregistré à l'étape 1 en cliquant sur « Ajouter » à la rubrique « Fichiers joints » .

11. Cliquer sur l'onglet « Description » et compléter les rubriques de l'onglet :

    11.1. **Description**
    Dossier SST : 123456789
    Courte description du motif de la plainte
    Téléphone et nom de l'employeur ou la personne désignée chez l'employeur
    11.2. **Solution attendue par le client**

12. Cliquer sur « Enregistrer ».

13. Après avoir cliqué sur Enregistrer, la page va demeurer sur l'onglet « Description ». Il faut donc remonter en haut et cliquer sur l'onglet « Assignation ».

14. À l'onglet « Assignation », cliquer sur « Ajouter »

15. Dans la barre « Intervenant », inscrire le conseiller qui se fera assigner la plainte.

16. Dans l'information sur le propriétaire/contributeur, sélectionner « Le propriétaire ». Puis, cliquer sur « Enregistrer » en bas de la page à droite.



Santé et sécurité du travail
Plainte déposée par le représentant de l'employeur

Pour ouvrir une plainte déposée par le représentant de l'employeur, les informations suivantes sont nécessaires :

- Numéro d'entreprise du Québec (NEQ) ou Numéro d'entité légale (ENL)
- Nom du représentant de l'employeur
- Procuration valide (au besoin si aucune procuration déjà au dossier)
- Adresse civique
- Numéro de téléphone
- Numéro de dossier SST concerné (ou information minimale qui permet d'identifier le dossier concerné par la plainte)
- Objet de la plainte

Étapes

1. Lorsque la plainte est reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur :

    - Enregistrer le document dans O : DACSG/Plaintes/Équipe/Procédures/Technicien aux plaintes/réception des documents et l'intituler NOM DU CLIENT_date (AAAA-MM-JJ)

    Lorsque la plainte est reçue par téléphone, passez à l'étape 2.

2. Au GDP, à la page d'accueil, cliquer sur « Demande » puis sur « Rechercher un client » :

    2.1. Au champ « Type de client » : « Tous »
    2.2. Au champ « Type d'identifiant » : « NEQ ou ENL »
    2.3. Au champ « Numéro d'identifiant » : Inscrire le NEQ ou le ENL

3. Cliquer sur « Afficher la sélection »

4. Dans « Liste de clients trouvés » :

    4.1. S'il y a un seul employeur, sélectionner cet employeur
    4.2. S'il y a plusieurs employeurs, sélectionner l'employeur avec des demandes dans la colonne « Nombre de demandes »;
    4.3. S'il y a plusieurs employeurs et aucun n'a de demande, sélectionner celui ayant la bonne adresse civique;

5. Cliquer sur créer une demande. Cette étape donnera la liste de toutes les plaintes antérieures déposées par le requérant.

    Il se peut que cette étape n'apparaisse pas si l'employeur n'a jamais fait de plainte auparavant. Le cas échéant, passer à l'étape 6.

6. Cliquer une seconde fois sur « Créer la demande ».

7. Sélectionner le type de la demande « Plainte » et cliquer sur « Suivant ». Cette étape mène au premier onglet du GDP « Réception ».

8. À l'onglet réception, compléter les champs :

8.1. **Objet** :
Se référer au document catégorisation
SST – (motif)
Ex. « SST – Traitement de la demande »
Ex. « SST – Délai »

8.2. **Mode de réception** :
Sélectionner le mode de réception.

8.3. **Date de réception**.

9. Cliquer sur « Enregistrer ». Cette étape crée le numéro de la plainte.

10. Après avoir enregistré :

10.1. s'il s'agit d'une plainte reçue par téléphone passer à l'étape 11.

10.2. s'il s'agit d'une plainte reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur, rester à l'onglet (Réception) et joindre le fichier enregistré à l'étape 1 en cliquant sur « Ajouter » à la rubrique « Fichiers joints » .

11. Cliquer sur l'onglet « Intermédiaire ».
11.1. Cliquer sur « Ajouter »
11.2. Entrer le Nom et Prénom du représentant.
11.3. Cliquer sur « Afficher la sélection ».
11.4. Si le représentant existe, le sélectionner et cliquer « Associer et retourner à la demande ».
11.5. Compléter le champ « Rôle » en y inscrivant le choix qui représente la personne
11.6. Au champ « Avis de divulgation » inscrire « Requis » ou « Non requis ».
- On inscrit « Requis » lorsque le nom du représentant n'est pas inscrit au Navigateur à la plaquette « Droit d'accès au dossier de l'employeur ».
- On inscrit « Non requis » lorsque le nom du représentant est inscrit au Navigateur à la plaquette « Droit d'accès au dossier de l'employeur ».

11.7. Cliquer sur enregistrer

Lorsque le représentant n'existe pas, passer à l'étape 12.

12. Cliquer sur « Créer un intermédiaire ».
12.1. Type : Représentant
12.2. Titre de civilité : Madame ou Monsieur
12.3. Nom : EN MAJUSCULES
12.4. Prénom : en minuscule
12.5. Adresse : celle du représentant
12.6. Téléphone : celui du représentant
12.7. Cliquer sur « Associer et retourner à la demande ».

13. Cliquer sur l'onglet « Description » et compléter les rubriques de l'onglet :
13.1. **Description**
Dossier SST : 123456789
Courte description du motif de la plainte
Téléphone et nom du représentant

13.2. **Solution attendue par le client**
Obtenir un suivi ou autre solution précisée par le client.

14. Cliquer sur « Enregistrer ».

15. Après avoir cliqué sur Enregistrer, la page va demeurer sur l'onglet Description. Il faut donc remonter en haut et cliquer sur l'onglet « Assignation ».

16. À l'onglet « Assignation », cliquer sur « Ajouter »

17. Dans la barre « Intervenant », inscrire le conseiller qui se fera assigner la plainte.

18. Dans l'information sur le propriétaire/contributeur, sélectionner « Le propriétaire ». Puis, cliquer sur « Enregistrer » en bas de la page à droite.



Santé et sécurité du travail
Plainte déposée par le représentant du travailleur ou de la travailleuse

Pour traiter une plainte déposée par le représentant du travailleur ou de la travailleuse, les informations suivantes sont nécessaires :

- Nom du travailleur ou de la travailleuse
- Nom du représentant
- Procuration valide (au besoin si aucune procuration déjà au dossier)
- Numéro de dossier SST (neuf chiffres)
- Numéro de téléphone
- Objet de la plainte
- Adresse civique du travailleur ou de la travailleuse

Étapes de traitement

1. Lorsque la plainte est reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur :

    - Enregistrer le document dans O : DACSG/Plaintes/Équipe/Procédures/Technicien aux plaintes/réception des documents et l'intituler NOM DU CLIENT_date (AAAA-MM-JJ)

    Lorsque la plainte est reçue par téléphone, passez à l'étape 2.

2. Au GDP, à la page d'accueil, cliquer sur « Demande » puis sur « Rechercher un client » :

    2.1. Au champ « Type de client » : « Tous »
    2.2. Au champ « Type d'identifiant » : « DOS »
    2.3. Au champ « Numéro d'identifiant » : Inscrire le numéro de dossier à 9 chiffres

3. Cliquer sur « Afficher la sélection »

4. Dans « Liste de clients trouvés » :

    4.1. Si la recherche donne un seul résultat (SST), sélectionner ce résultat.
    4.2. Si la recherche donne deux résultats (SST et IVAC), sélectionner le résultat SST.

5. Cliquer sur créer une demande. Cette étape donnera la liste de toutes les plaintes antérieures déposées par le requérant.

    Il se peut que cette étape n'apparaisse pas si le client n'a jamais fait de plainte auparavant. Le cas échéant, passer à l'étape 6.

6. Cliquer une seconde fois sur « Créer la demande ».

7. Sélectionner le type de la demande « Plainte » et cliquer sur « Suivant ». Cette étape mène au premier onglet du GDP « Réception ».

8. À l'onglet réception, compléter les champs :
    8.1. **Objet** :
        SST – (motif)

Ex. « SST – Traitement de la demande »
Ex. « SST – Délai »

8.2. **Mode de réception** :
Sélectionner le mode de réception.

8.3. **Date de réception**.

9. Cliquer sur « Enregistrer ». Cette étape crée le numéro de la plainte.

10. Après avoir enregistré :

10.1. s'il s'agit d'une plainte reçue par téléphone passer à l'étape 11.

10.2. s'il s'agit d'une plainte reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur, rester à l'onglet (Réception) et joindre le fichier enregistré à l'étape 1 en cliquant sur « Ajouter » à la rubrique « Fichiers joints » .

11. Cliquer sur l'onglet « Intermédiaire ».
11.1. Cliquer sur « Ajouter »
11.2. Entrer le Nom et Prénom du représentant.
11.3. Cliquer sur « Afficher la sélection ».
11.4. Si le représentant existe, le sélectionner et cliquer « Associer et retourner à la demande ».
11.5. Si le représentant n'existe pas, passer à l'étape 11

12. Cliquer sur « Créer un intermédiaire ».
12.1. Type : Représentant
12.2. Titre de civilité : Madame ou Monsieur
12.3. Nom : EN MAJUSCULES
12.4. Prénom : Adresse : celle du représentant
12.5. Téléphone : celui du représentant
12.6. Cliquer sur « Associer et retourner à la demande ».
12.7. Rôle :
12.8. Avis de divulgation : Requis
12.9. Cliquer sur « Enregistrer »

13. Cliquer sur l'onglet « Description » et compléter les rubriques de l'onglet :
13.1. **Description**
Dossier SST : 123456789
Courte description du motif de la plainte
Téléphone et nom du représentant
13.2. **Solution attendue par le client**
Obtenir un suivi ou autre solution précisée par le client.

14. Cliquer sur « Enregistrer ».

15. Après avoir cliqué sur Enregistrer, la page va demeurer sur l'onglet Description. Il faut donc remonter en haut et cliquer sur l'onglet « Assignation ».

16. À l'onglet « Assignation », cliquer sur « Ajouter »

17. Dans la barre « Intervenant », inscrire le conseiller qui se fera assigner la plainte.

18. Dans l'information sur le propriétaire/contributeur, sélectionner « Le propriétaire ». Puis, cliquer sur « Enregistrer » en bas de la page à droite.



Santé et sécurité du travail
Plainte déposée par un travailleur ou une travailleuse

Pour traiter une plainte déposée par un travailleur ou une travailleuse, les informations suivantes sont nécessaires :

- Nom du travailleur ou de la travailleuse
- Numéro de dossier SST (neuf chiffres)
- Numéro de téléphone
- Objet de la plainte
- Adresse civique du travailleur ou de la travailleuse

Étapes de traitement

1. Lorsque la plainte est reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur :

   1.1. Enregistrer le document dans O :
   DACSG/Plaintes/Équipe/Procédures/Technicien aux plaintes/réception des documents et l'intituler NOM DU CLIENT_date (AAAA-MM-JJ)
   1.2. Lorsque la plainte est reçue par téléphone, passez à l'étape 2.

2. Au GDP, à la page d'accueil, cliquer sur « Demande » puis sur « Rechercher un client » :

   2.1. Au champ « Type de client » : « Tous »
   2.2. Au champ « Type d'identifiant » : « DOS »
   2.3. Au champ « Numéro d'identifiant » : Inscrire le numéro de dossier à 9 chiffres

3. Cliquer sur « Afficher la sélection »

4. Dans « Liste de clients trouvés »

   4.1. Si la recherche donne un seul résultat (SST), sélectionner ce résultat.
   4.2. Si la recherche donne deux résultats (SST et IVAC), sélectionner le résultat SST.

5. Cliquer sur créer une demande. Cette étape donnera la liste de toutes les plaintes antérieures déposées par le requérant.

   Il se peut que cette étape n'apparaisse pas si le client n'a jamais fait de plainte auparavant. Le cas échéant, passer à l'étape 6.

6. Cliquer une seconde fois sur « Créer la demande ».

7. Sélectionner le type de la demande « Plainte » et cliquer sur « Suivant ». Cette étape mène au premier onglet du GDP « Réception ».

8. À l'onglet réception, compléter les champs :

    8.1. Objet
    SST – (motif)
    Ex. « SST – Traitement de la demande »
    Ex. « SST – Délai »
    8.2. Mode de réception
    Sélectionner le mode de réception.
    8.3. Date de réception.

9. Cliquer sur « Enregistrer ». Cette étape crée le numéro de la plainte.

10. Après avoir enregistré :

    10.1. s'il s'agit d'une plainte reçue par téléphone passer à l'étape 10
    10.2. s'il s'agit d'une plainte reçue via le formulaire de plainte en ligne, par courriel ou par télécopieur, rester à l'onglet (Réception) et joindre le fichier enregistré à l'étape 1 en cliquant sur « Ajouter » à la rubrique « Fichiers joints » .

11. Cliquer sur l'onglet « Description » et compléter les rubriques de l'onglet :

    11.1. **Description**
    Dossier SST : 123456789
    Courte description du motif de la plainte
    Téléphone et nom du représentant (s'il y a un représentant)
    11.2. **Solution attendue par le client**

12. Cliquer sur « Enregistrer ».

13. Après avoir cliqué sur Enregistrer, la page va demeurer sur l'onglet Description. Il faut donc remonter en haut et cliquer sur l'onglet « Assignation ».

14. À l'onglet « Assignation », cliquer sur « Ajouter »

15. Dans la barre « Intervenant », inscrire le conseiller qui se fera assigner la plainte.

16. Dans l'information sur le propriétaire/contributeur, sélectionner « Le propriétaire ». Puis, cliquer sur « Enregistrer » en bas de la page à droite.

Secteur	volet	Motif	Délai de référence	Document de référence
SST	Admissibilité	Délai décision d'admissibilité PMSD	30 jours	BPQS (Délai discuté avec l'équipe et l'ancien gestionnaire basé sur la simplicité de l'analyse de ce type de dossier)
SST	Admissibilité	Délai pour transmettre la RTR à la DGAR (création d'une activité RRA à analyser)	5 jours ouvrables	BPQS (Délai discuté en équipe)
SST	Admissibilité	Décision d'admissibi lité pour une réclamation à caractère sexuel (à la suite de la réception de tous les documents requis pour le traitement)	15 jours	Instructions de trava l de la DGAR
SST	Admissibilité	Délai de traitement d'admissibilité d'un décès suite à une maladie professionnelle (MP)	Coordonatrice	BPQS consulter la coordonatrice
SST	Admissibilité	Décision d'admissibilité pour une réclamation en santé et sécurité pour un accident de trava l	20 jours	Tableau de l'admiss bi lité des accidents et maladies professionnelles (Gestionnaires)
SST	Admissibilité	maladie professionnelle (sauf surdité/décès)	60 jours	BPQS (Délai Inscrit dans le plan stratégique 2023)
SST	Admissibilité	MP RRA (Sauf surd té/décès)	60 jours	Plan stratégique (2023)- concernant les MP d'origine
SST	Admissibilité	MP surdité (origine ou RRA)	90 jours	BPQS (Délai discuté en équipe)
SST	Financement	Nous procédons à l'inscription d'un employeur et lui transmettons les informations liées à sa couverture d'assurance en santé et sécurité du travail dans un délai de	45 jours	Déclaration de services 2025
SST	Financement	Nous transmettons à un employeur les renseignements concernant la conform té de son dossier de santé et sécurité du travail en mat ère de financement dans un délai de	3 jours ouvrables	Déclaration de services 2025
SST	Indemnisation	Nous autorisons le versement des frais relatifs à une lésion professionnelle auquel vous avez droit dans un délai de 5 jours pour les demandes de frais de déplacements et de séjours soumises en ligne via MonEspace (travailleuses et travailleurs)	5 jours	Déclaration de services 2025
SST	Indemnisation	Nous autorisons le versement des frais relatifs à une lésion professionnelle auquel vous avez droit dans un délai de 20 jours pour l'ensemble des demandes soumises via tout autre mode de communication	20 jours	Déclaration de services 2025
SST	Indemnisation	Nous établissons le montant et autorisons le 1er paiement d'indemnité de remplacement de revenu dans un délai de 10 jours suivant la décision relative à l'admissibi té de votre réclamation.	10 jours	Déclaration de services 2025
SST	Indemnisation	Délai de remboursement de la période obligatoire à l'employeur	14 jours	LATMP article 60
SST	Indemnisation	Délai correction / reconsidération de la base salariale à la suite de la réception des informations salariales	10 jours ouvrables	BPQS (Délai discuté en équipe et basé sur l'importance de la réparation financière peut référer à la Déclaration de services 2024 concernant l'établ issement de la base salariale et du premier paiement)
SST	Indemnisation	Délai de traitement du talon de pale	3 jours ouvrables	Déclaration de services 2022 et Lettre du directeur de la DPPI du 9 mai 2022 adressée à tous les DCR de la CNESST concernant le délai de retour d'appel pour un suivi de dossier)
SST	Indemnisation	Délai-application d'une demande de suspension IRR de l'E (art.142)	3 jours ouvrables	BPQS (Délai basé sur la Lettre du directeur de la DPPI du 9 mai 2022 adressée à tous les DCR de la CNESST concernant le délai de retour d'appel pour un suivi de dossier)
SST	Indemnisation	Délai tra tement d'une copie de dossier	20 jours	Pol t que 6.03 - L accès au dossier du travai leur 6.2 Délais La CNESST do t répondre dans un délai raisonnable (moins de vingt jours) à toute demande d'accès à un document ou un dossier qui lui est faite en vertu des articles 36 à 40 de
SST	Inspection	Nous transmettons le rapport d'inspection à l'employeur dans un délai de 15 jours suivant la visite d'un mi leu de travail par un inspecteur.	15 jours	Déclaration de services 2025
SST	Inspection	Nous intervenons dans un délai de 2 jours à la suite d'une demande externe, pour les situations urgentes, qui concernent l'une des c bles de tolérance zéro	2 jours	Déclaration de services 2025
SST	Recours	Décision à la suite de la réception d'une demande de révision administrative	90 jours	BPQS (Délai discuté en équipe et basé sur le complément d'informations de la déclaration de services 2019) En continuité avec article de loi LMRSST Voir article de loi LMRSST 359)
SST	Recours	Délai d'application d'une décision TAT (article 51 de la LITAT mentionne sans délai La décision du Tribunal est sans appel et toute personne visée do t s'y conformer sans délai.)	5 jours ouvrables	BPQS (Délai discuté en équipe) Politique 6.02 - La demande de révision, les recours spécifiques et la contestation et Article 51 de la LITAT
SST	Recours	Délai pour transmettre une copie de dossier à la DGRA à la su te de la réception d'une demande de révision.	7 jours	Instructions de trava l Tra ter une demande de révision à la DGRA, une contestation au TAT avec la présence d'un acte introductif ou une décision du TAT ("Il est impérat f de transmettre la demande de révision et la copie du dossier à la DGRA dans un délai maxmal de 7 jours, conformément à l'attente organisationne le."
SST	Recours	Délai afin de soumettre le dossier au BEM à la suite d'une demande de l'E (article 217 LATMP La Commission transmet sans délai au Bureau d'évaluation médicale les contestations prévues aux articles 205.1, 206 et 212.1 ainsi que le dossier médical complet qu'elle possède au sujet de la lésion professionnelle dont a été victime un trava lleur et qui fait l'objet de la contestation. Elle avise également le ministre de l'objet en litige et l'informe des noms et adresses des parties et des professionnels de la santé concernés.	5 jours ouvrables	BPQS (Délai discuté en équipe et basé sur l'article 217 de LATMP qui mentionne que le dossier doit être transmis sans délai)

Secteur	Motif	Délai de référence	Document de référence
NT	Nous nous engageons à communiquer avec vous à la suite du dépôt de votre recours dans un délai de	3 jours ouvrables	Déclaration de services 2025
NT	Nous nous engagerons à communiquer avec vous à la suite du dépôt d'une demande de permis d'agence de placement ou d'agence de recrutement de travailleurs étrangers temporaires dans un délai de	3 jours ouvrables	Déclaration de services 2025
NT	Délai de traitement de 90 jours suivant la recevabilité	90 jours	BPQS (Délai obtenu suite à une discussion avec le gestionnaire des Normes du travail

Secteur	Motif	Délai de référence	Document de référence
IVAC	Pourcentage de réclamants pris en charge en 7 jours pour les besoins urgents et immédiats	7 jours	PLAN OPÉRATIONNEL 2020-2023
IVAC	Délai de traitement au BRA	90 jours	PLAN OPÉRATIONNEL 2020-2023
IVAC	Délai de traitement au Bureau médical	30 jours	PLAN OPÉRATIONNEL 2020-2023
IVAC	Délai de premier paiement d'ITT	30 jours	PLAN OPÉRATIONNEL 2020-2023
IVAC	Décision concernant l'admissibilité	30 jours et moins	PLAN STRATÉGIQUE 2023-2025
IVAC	Délai concernant le remboursement des frais	20 jours et moins.	PLAN STRATÉGIQUE 2023-2025

Secteur	Motif	Délai de référence	Document de référence
ES	Nous analysons l'admissibilité de votre recours, dans un délai de	25 jours	Déclaration de services 2025
ES	Nous prenons en charge votre demande de soutien-conseil en équité salariale dans un délai de	1 jour ouvrable	Déclaration de services 2025

Secteur	Motif	Délai de référence	Document de référence
BPQS	Nous communiquons avec vous dans un délai de 2 jours ouvrables, à la suite du dépôt d'une plainte à l'égard de la qualité de nos services.	2 jours ouvrables	Déclaration de services 2025
BPQS	Nous vous fournissons une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables, à la suite du dépôt de votre plainte.	10 jours ouvrables	Déclaration de services 2025
CRC	Lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, nous vous répondons dans un délai de	5 minutes	Déclaration de services 2025
SST - IVAC-NT	Délai de retour d'appel	3 jours ouvrables	Délai basé sur la Lettre du directeur de la DPPI du 9 mai 2022 adressée à tous les DCR de la CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS Médiation Recevabilité ENQ - TET

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur Inspecteur-Enquêteur

Analyste-enquêteur

Contexte

Cette fiche d'information décrit pouvoirs de réparation du Tribunal administratif du travail, division relations du travail, s'il juge que la personne salariée a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations prévues à l'article 81.19.

Description

Dispositions légales - Article 123.15 LNT

Si le juge conclut que la personne salariée a été victime de harcèlement psychologique ou sexuel et que l'employeur n'a pas respecté ses obligations, il peut ordonner à l'employeur de :

Pouvoirs	Commentaires
• Réintégrer la personne salariée dans son emploi	**Réintégration :** La réintégration est un des pouvoirs de réparation du TAT. Cependant, dans le contexte d'une plainte en harcèlement psychologique, la Commission pourrait être d'avis que la réintégration n'est pas souhaitable vu, notamment, la nature de la faute ou la rupture du lien de confiance.
• Payer à la personne salariée une indemnité correspondant au salaire perdu, s'il y a lieu	**Indemnité :** • Le TAT peut ordonner à l'employeur de verser une indemnité équivalente au salaire et autre avantage que le salarié aurait normalement gagné ; • Dans son calcul, elle tiendra compte des périodes d'inactivité de l'entreprise, des mises à pied, etc. ; • Le salaire gagné ailleurs par le salarié après la fin d'emploi (on ne tient pas compte des prestations d'assurance emploi) va être déduit de l'indemnité ; • Le salarié a l'obligation de limiter les dommages et doit démontrer la recherche active d'un emploi.
• Prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement	L'employeur devra prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement.
• Verser à la personne salariée des dommages et intérêts moraux • Verser à la personne salariée des dommages et intérêts punitifs	**Dommages moraux :** • Selon l'approche « fonctionnelle » retenue par la Cour suprême, (...) « vise à fixer une indemnité suffisante pour fournir à la victime « une consolation raisonnable pour ses malheurs ». Le terme « consolation » (...) désigne plutôt certains moyens matériels de rendre la vie de la victime plus supportable. » (Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'hôpital St-Ferdinand, (1996) 3 R.C.S. 211) **Dommages exemplaires et punitifs :** • Destinés à punir et dissuader • Accordés seulement si l'employeur contrevient à l'article 49 de la Charte des droits et libertés de la personne (atteinte à la dignité, honneur ou à la réputation)
• Verser à la personne salariée une indemnité pour perte d'emploi, s'il y a lieu	**Indemnité pour perte d'emploi :** • Généralement accordée lorsque la réintégration est impossible. **Cumul d'indemnités (salaire perdu et indemnité de perte d'emploi) :** • Cumul possible, mais ne doit pas être manifestement déraisonnable compte tenu des circonstances.
• Financer le soutien psychologique requis par la personne salariée pour une période raisonnable (cette période est déterminée par le juge)	

• Modifier le dossier disciplinaire de la personne salariée	

Dispositions légales - Article 123.16 LNT

Lorsque la personne salariée est victime d'une lésion professionnelle, le juge doit réserver sa compétence sur certains aspects.

Pouvoirs	Commentaires
• Les paragraphes 2, 4 et 6 de l'article 123.15 ne s'appliquent pas pour une période au cours de laquelle la personne salariée est victime d'une lésion professionnelle, au sens de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, qui résulte du harcèlement psychologique	**La lésion professionnelle a été reconnue en vertu de la LATMP :** • Le TAT, division relations du travail, doit réserver sa décision quant aux ordonnances concernant : ◦ l'indemnité relative au salaire perdu (par.2) ◦ des dommages et intérêts moraux (par.4) ◦ le financement du soutien psychologique (par. 6) • Le régime d'indemnisation obligatoire de la LATMP interdit tout autre recours compensatoire en raison de la lésion professionnelle. (Art.438) • Cependant le TAT, division relations du travail peut rendre une décision en regard des paragraphes 2, 4, 6 pour la période hors de laquelle le salarié est victime d'une lésion professionnelle. Même s'il est reconnu qu'un salarié a subi une lésion professionnelle, le TAT, division relations du travail a compétence, en vertu de l'article 123.16 LNT pour décider de l'existence de harcèlement psychologique, du respect des obligations de l'employeur et pour rendre une décision juste et raisonnable en vertu des dispositions de la Loi sur les normes du travail. Elle peut également déterminer les mesures de réparations hors de la période où le salarié est victime d'une lésion professionnelle. *(Calcuttawala c. Conseil du Québec Unite Here, C.R.T., le 2 octobre 2006, CQ-CM-2002-3587)*
• Lorsque le Tribunal estime probable, en application de l'article 123.15, que le harcèlement psychologique ait entraîné une lésion professionnelle, il réserve sa décision au regarde des paragraphes 2, 4 et 6.	**La lésion professionnelle n'a pas encore été reconnue en vertu de la LATMP :** • Le TAT, division relations du travail réserve sa compétence en regard des paragraphes 2,4 et 6 si elle estime probable que le fondement du recours soit du ressort de la LATMP. Elle n'a pas en être absolument sûre. • L'opinion du TAT, division relations du travail, quant à la probabilité de l'existence d'une lésion professionnelle, ne saurait lier la CNESST (secteur santé et sécurité au travail SST) ni le TAT, division santé et sécurité au travail, qui ont le pouvoir exclusif de qualifier une lésion professionnelle en vertu de leurs dispositions législatives habilitantes (art. 349 et 369 LATMP).

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette fiche d'information liste les critères de qualité d'un bon rapport d'enquête.

Description

Rédaction du rapport

1. Le rapport est rédigé en fonction des indications inscrites dans l'aide-mémoire.

2. L'aide-mémoire du rapport demeure un outil de travail. L'enquêteur peut ajouter à son rapport certaines informations qui ne sont pas prévues par l'aide-mémoire s'il juge qu'elles sont pertinentes à son enquête.

3. Les phrases non-hybrides sont privilégiées, surtout dans la version des témoins (c'est-à-dire que les phrases qui contiennent des informations sur l'identité des témoins ou sur leur vie personnelle ne font pas référence à la personne plaignante ni au mis en cause). Ainsi, elles peuvent être caviardées en cas de demandes d'accès à l'information.

4. Les phrases utilisées pour décrire les allégations et les témoignages sont simples. L'utilisation d'adverbes et de superlatifs n'est pas nécessaire.

5. Le rapport contient uniquement les faits essentiels à la bonne compréhension de la recommandation de déférer ou de ne pas déférer la plainte au TAT.

> *Les informations secondaires qui étayent les allégations, ou encore les traces de l'analyse de l'enquêteur, ne sont pas nécessaires mais peuvent être inscrites au système de mission au besoin.*

Démarche d'enquête

6. Le rapport est impartial et sert à établir le bien-fondé de la plainte. Les allégations retenues sont celles qui, à première vue, sont vexatoires et respectent les critères de la définition du harcèlement psychologique en vertu de la *Loi sur les normes du travail*.

7. La mise en contexte décrit brièvement l'entreprise, les tâches et la durée d'emploi de la partie plaignante, ainsi que la nature et la durée du harcèlement allégué. Elle permet de comprendre la situation décrite par la personne plaignante, d'introduire les allégations et de situer rapidement le lecteur.

8. Le niveau de détail de chaque allégation permet à un lecteur externe de s'imaginer les événements à la manière d'une photo ou d'un court vidéo.

> *Le vocabulaire est précis et concret (par exemple, il y a une différence entre parler fort et crier).*

9. Le rapport peut contenir autant d'allégations que nécessaire pour bien interroger les MEC et les témoins et établir le bien-fondé de la plainte.

10. Chaque événement allégué par la personne plaignante constitue une allégation distincte s'il est possible d'obtenir des témoignages différents pour chacun.

> *Les gestes répétés de même nature peuvent être combinés en une seule allégation s'ils se sont passés dans les mêmes circonstances et devant les mêmes témoins. Mais si les témoins sont différents, ou si les gestes rapportés diffèrent (par exemple; le MEC a crié à 3 reprises mais les paroles criées ne sont pas*

les mêmes), il convient de conserver ces événements en allégations séparées.

11. Le moment où s'est produit chaque événement est défini dans la mesure du possible. Si la personne plaignante n'est pas en mesure de fournir de date précise, un moment approximatif peut être suffisant, comme une année, une saison, ou encore un estimatif de délai entre cet événement et les autres événements allégués.

12. Les raisons pour lesquelles les témoins n'ont pas été questionnés sur certaines allégations ne sont pas nécessaires pour une bonne compréhension du rapport.

13. Les renseignements complémentaires apportent des faits qui permettent une meilleure compréhension du dossier, de la situation de la partie plaignante, du contexte du harcèlement dans l'entreprise, ou de l'enquête.

14. Les preuves qui appuient ou réfutent certaines allégations sont clairement identifiées

---

Outils et références

FO4012 : Rapport d'enquête HPS

Harcèlement au travail | Site web CNESST



FI0001 : Critères de la définition du harcèlement psychologique



Fiche d'information

Processus

HPS Médiation ENQ - TET

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur

Analyste-enquêteur et décideur

Contexte

Cette fiche décrit les différents critères de la définition du harcèlement psychologique en vertu de la *Loi sur les normes du travail*.

Description

Définition du harcèlement psychologique - Article 81.18 LNT

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**. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

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

Conduite vexatoire

- Composée de différents comportements, paroles, actes ou gestes qui, observés de manière isolée, peuvent sembler anodins :
  - un comportement déplacé ;
  - une parole blessante ;
  - un acte visant à humilier ;
  - un geste inapproprié.

- C'est la nature, l'intensité, la répétition et l'accumulation des situations qui font que la conduite peut devenir vexatoire.

- La gravité des impacts sur la victime augmente avec le temps.

- Une conduite vexatoire provoque un malaise.

- Seule la personne qui subit la conduite peut expliquer pourquoi elle est vexatoire.

Exemples de conduite vexatoire :

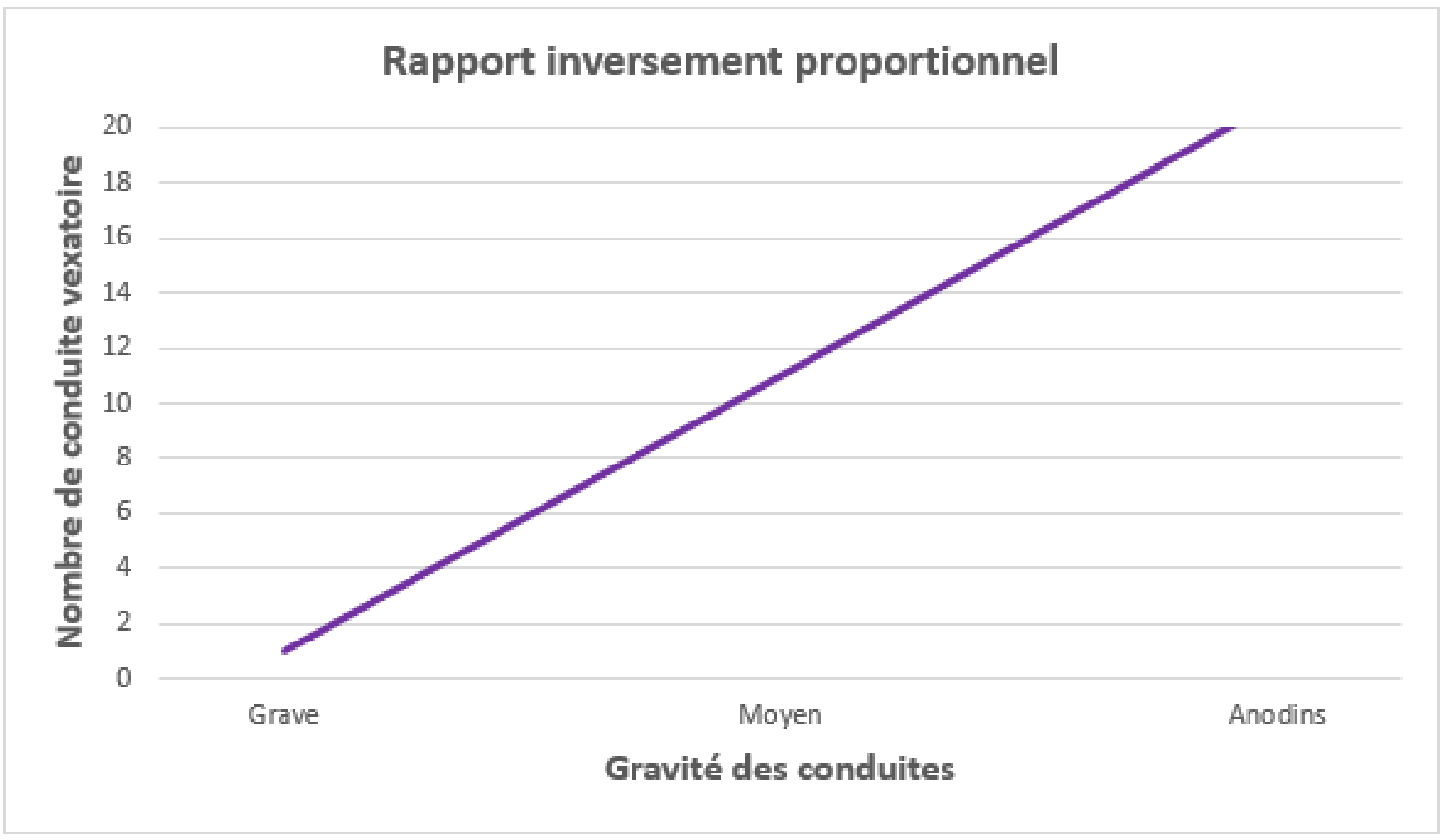
- - Empêcher une personne de s'exprimer ;
  - Isoler une personne ;
  - Déstabiliser une personne ;
  - Déconsidérer une personne ;
  - Discréditer une personne ;
  - Proférer des menaces ;
  - Agresser verbalement ou physiquement ;
  - Exercer un droit de gérance abusif ;
  - Mettre en échec une personne au niveau professionnelle ;
  - Porter des accusations mensongères ;
  - Appliquer des sanctions disciplinaires mensongères ou abusive ;
  - Insulter une personne.

Il existe différentes formes de harcèlement psychologique au travail.

Conduite à caractère répétitif

- C'est la **répétition** (des comportements, des gestes, des paroles et des actes) et l'**accumulation** de ce qui semble anodins qui entraîne des **conséquences sérieuses**.

- Plus la conduite vexatoire est grave, moins la répétition doit être présente. C'est ce qui se nomme le rapport inversement proportionnel illustré dans ce graphique.



Conduite hostile ou non désirée

- Il n'est pas requis que la personne confirme verbalement qu'elle est en désaccord.
- Souvent, même passive, la personne peut démontrer son désaccord par sa réaction corporelle.

Exemples de conduite hostile :

- Un comportement agressif ;
- Une personne qui se conduit en ennemi ;
- Quelqu'un qui a une intention belliqueuse ; c'est-à-dire quelqu'un qui cherche la guerre ;
- Quelque chose de menaçant ;
- Une personne qui cherche à effrayer.

Exemples de conduite non désiré, ni explicitement, ni implicitement :

- Un comportement non recherché ;
- Un comportement non voulu.

Qui porte une atteinte

À la dignité

- Il s'agit d'un manque de respect.
- Un manque à son honneur, à son amour propre, à sa fierté ou à sa réputation.
- L'article 4 de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne stipule que toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

  Manquer de respect, c'est:

  - Diminuer;
  - Dévaloriser;
  - Diffamer;
  - Ignorer;
  - traiter avec injustice.

ou

À l'intégrité

- Ce qui laisse des traces sur la personne = Impact négatif
- Ce qui détériore:
  - la santé physique; peut générer une maladie
  - la santé psychologique; peut générer une difficulté à se réaliser (peur, émotive, insécure)

Milieu de travail néfaste

- Seul le Tribunal administratif du travail peut trancher s'il s'agit d'un milieu de travail néfaste vu les circonstances.
- Un milieu néfaste est un milieu nuisible et négatif.
- Il s'agit d'un environnement de travail psychologiquement défavorable.
- La dégradation et la détérioration des conditions et des relations de travail sont les conséquences d'un milieu de travail néfaste.

- L'atmosphère peut atteindre les témoins, les collègues, les proches, etc.

Une seule conduite grave

- Il s'agit d'une conduite qui apparait manifestement hors de l'ordinaire et qui est carrément inexcusable.
- L'acte doit avoir un certain degré objectif de gravité.
- Il doit causer une atteinte qui se perpétue dans le temps, c'est-à-dire créer un effet nocif à long terme.

Exemple d'une seule conduite grave :

- Menaces crédibles de morts et sévices ;
- Paroles ou gestes d'une violence démesurée ;
- Sollicitation insistante avec menaces en vue d'obtenir des faveurs sexuelles ;
- Viol ou agression sexuelle ;
- Agression physique.

Le harcèlement psychologique entraîne des conséquences pour les individus et pour les entreprises, consultez le site Web de la CNESST : Les conséquences du harcèlement psychologique ou sexuel | CNESST

Voici quelques jugements pertinents dont les critères de la définition de harcèlement psychologique sont abordés. Certains jugements abordent également la notion de la personne raisonnable.

Noms des parties	Références	
Anctil et 2957-7145 Québec inc. (Bar Lajeunesse)	2018 QCTAT 2218	4 mai 201
Ford-Toussaint et Entraide bénévole Kouzin Kouzin de Montréal - Métropolitain	2007 QCCRT 0378	23 juillet 2
Bangia et Nadler Danino, s.e.n.c.	2006 QCCRT 0419	24 août 2(
Breton et Compagnie d'échantillons "National" ltée	2006 QCCRT 0601	5 décemb
Helbawi et Transelec / Common inc.	2018 QCTAT 6282	21 décem
Lambert et SAD Informatique ltée	2019 QCTAT 1003	1er mars 2
Latto c. FMI Atlantic inc.	2021 QCTAT 4053	19 août 2(
Roberge et Ville de Montréal	2015 QCCRT 0158	19 mars 2
Tremblay c. Boulevard Nickels inc.	2021 QCTAT 940	19 février

Références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



FI0002 : Informations générales sur un dossier conjoint HPS



Fiche d'information

Processus

HPS Médiation Recevabilité

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur

Inspecteur-Enquêteur

Contexte

Cette fiche d'information fournit les informations générales encadrant le traitement d'un dossier conjoint peu importe l'étape du traitement, de la détection à la conclusion d'une enquête en harcèlement psychologique ou sexuel.

Description

Qu'est-ce qu'un dossier conjoint ?

Un dossier contenant une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel au travail au secteur Normes du travail (NT) et une demande de réclamation d'accident de travail au secteur Santé et sécurité du travail (SST).

Un mécanisme de coordination harmonisé entre les deux secteurs a été mis en place pour permettre :

- de repérer si une demande d'indemnisation au secteur SST et une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel ont été reçues pour le même travailleur;
- d'assurer le partage des informations entre les secteurs tout en préservant la confidentialité des informations acquises lors de l'enquête du secteur NT.

Qu'est-ce que l'outil « Arrimage des activités intersectorielles » ?

Un outil informatique qui permet de détecter un dossier potentiellement conjoint à partir du système de mission NT et celui de SST. Il est possible que l'outil d'arrimage ne détecte pas ou détecte en retard un dossier conjoint. Soyez vigilant et effectuez une vérification à toutes les étapes de traitement d'une plainte HPS. Seuls quelques intervenants du réseau ont accès à cet outil informatique.

Quoi savoir sur un dossier conjoint ?

- Lorsqu'un dossier conjoint est identifié, l'indicateur « **Recours multiple** » doit être coché au système de mission dans la demande de service plainte HPS et une description est indiquée.
    - La valeur **À valider** à l'indicateur "Recours multiple" signifie que la personne salariée est référée à un autre secteur de la Commission. Il est alors important d'effectuer une vérification pour valider si le dossier est conjoint au moment de la réalisation de l'enquête HPS.
- Un dossier conjoint doit être traité en **priorité** au secteur NT, et ce, à toutes les étapes du traitement du dossier.
- Le secteur SST doit attendre la finalité de la plainte HPS au secteur NT avant de rendre une décision en admissibilité ou en révision administrative pour un dossier qui a été identifié conjoint. Il se peut que la décision d'admissibilité d'une réclamation au secteur SST soit déjà rendue au moment du dépôt de la plainte HPS au secteur NT. Dans certaines situations, le secteur SST peut rendre une décision d'admissibilité pour un dossier conjoint. Ex. : Dossier où la présomption légale (violence à caractère sexuel) au secteur SST s'applique, comportant une détresse financière de la personne salariée, réclamation SST hors délai, dossier non identifié par l'outil.

Moyens de communications

Deux adresses courriel centralisées permettent un échange d'informations entre les intervenants des 2 secteurs.

1. La boîte courriel du secteur NT [redacted] permet de :

- valider la détection d'un dossier potentiel en cours de traitement
- obtenir une information pour un dossier conjoint.

2. La boîte courriel du secteur SST [redacted] permet de :

- transmettre au secteur SST la finalité d'un dossier NT, notamment l'envoi d'un sommaire d'enquête ou d'un formulaire de désistement.

Rôles et responsabilités

1. **Personnels désignés à la DGO**

- Détecter et confirmer les nouveaux dossiers conjoints.
- Ajouter l'indicateur « Recours multiple » à GI.net.
- Coordonner la boîte courriel centralisée du secteur NT.

2. **VPNT / Bureaux régionaux**

- Transmettre, via la boîte courriel NT, une information pour valider la détection d'un nouveau dossier ou une information pour un dossier conjoint.
- Transmettre, via la boîte courriel SST, les formulaires de désistement, les sommaires d'enquête ou l'information que le traitement du dossier SST peut reprendre.

Recevabilité - Tâches à réaliser pour le traitement d'un dossier conjoint

- Appliquez la procédure FP1002: Traiter un dossier conjoint HPS - Recevabilité

Médiation - Tâches à réaliser pour le traitement d'un dossier conjoint

- Appliquez la procédure Traiter un dossier conjoint HPS - médiation

Enquête HPS - Tâches à réaliser pour le traitement d'un dossier conjoint

- Appliquez la procédure Traiter un dossier conjoint HPS - enquête HPS

Références

Médiation | Site web CNESST

Harcèlement au travail | Site web CNESST

FI0003 : Différentes formes de harcèlement au travail

Fiche d'information

Processus

HPS Médiation

Destinataires

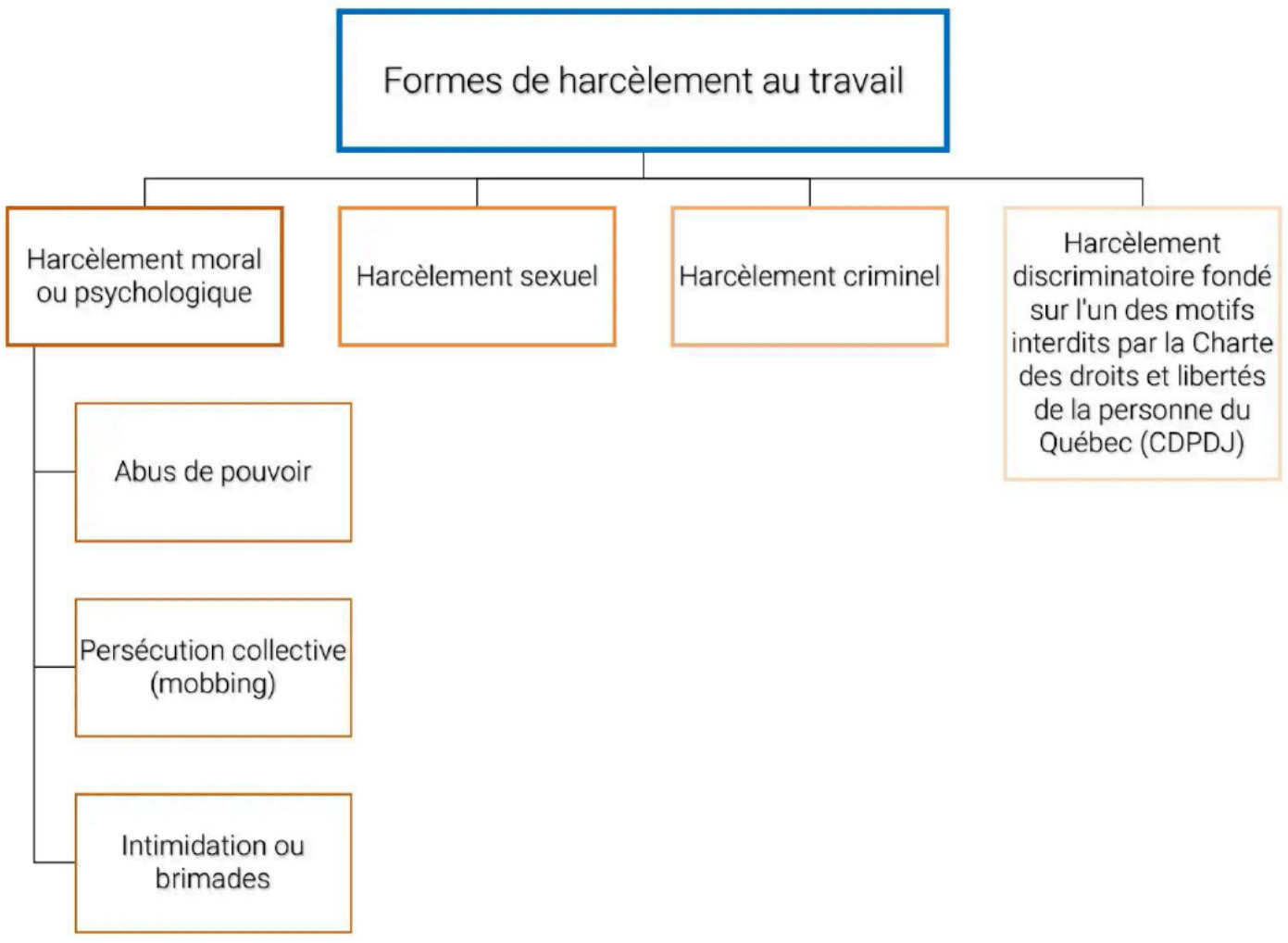
Enquêteur HPS Médiateur

Contexte

Cette fiche d'information décrit les différentes formes de harcèlement au travail.

Description

Tableau - Différentes formes de harcèlement au travail



Harcèlement moral ou psychologique

Abus de pouvoir / Droit de gestion abusif

- Se caractérise par un exercice inapproprié ou abusif de l'autorité par l'employeur ou la personne à qui elle a été conférée.
  - Par de l'intimidation, des menaces, du chantage dans le but de nuire à la personne, à son épanouissement ou à son rendement.
  - Compromettre un emploi sans motif raisonnable
- Élément essentiel dans l'abus de pouvoir : le pouvoir formel (hiérarchique ou officiellement reconnu) et le pouvoir informel étant basé sur la crédibilité, l'expérience, les contacts, les redevances pour services rendus

(NE JAMAIS MINIMISER LE POUVOIR INFORMEL)

Persécution collective / (Mobbing)

Origine du terme mobbing :

- Dérivé du verbe anglais « to mob », traduit par attaquer, agresser. La notion de mobbing désigne un phénomène de harcèlement psychologique collectif.

Principe du regroupement de la meute de loups autour de la proie :

- La persécution collective peut être le fruit d'actes graves ou non répétés ou encore la répétition constante, sur une période assez longue de propos ou d'agissements exprimés (gestes hostiles) par deux personnes ou plus (des collègues, des superviseurs et parfois des subalternes) envers une tierce personne (la cible).
- Fait référence à un phénomène de groupe et évoque l'idée d'un bouc émissaire. Ce terme désigne donc avec justesse les cas où le harcèlement est fait d'un groupe de personnes à l'encontre d'une seule victime.
- Ces propos ou agissements peuvent sembler légers ou anodins s'ils sont pris isolément, mais leur répétition constante a des effets néfastes.

Intimidation ou brimades / (Bullying)

Concept britannique qui signifie rudoyer ou brutaliser :

- Renvoie d'abord aux humiliations, menaces et brimades que certains enfants font subir à d'autres enfants à l'école.
- Le concept s'étend aux agressions dans l'armée, le sport, la famille, entre autres envers les personnes âgées et bien sûr dans le monde du travail.

Principe de la brutalité ou de la rudesse excessive d'une seule personne :

- Comportement offensant, toujours imprévisible, irrationnel et injuste par lequel une personne vise à rabaisser, de façon persistante, un ou plusieurs membres de l'organisation par des moyens malveillants et humiliants.

Se manifeste par le fait de discréditer une personne par de fausses allégations.

- Il n'y a intimidation que lorsqu'il existe un déséquilibre dans le rapport de force entre les individus.

Harcèlement sexuel

Définition

La Cour suprême du Canada définit ainsi le harcèlement sexuel en milieu de travail : [...] Un abus de pouvoir tant économique que sexuel. Le harcèlement sexuel est une pratique dégradante, qui inflige un grave affront à la dignité des employés forcés de le subir. En imposant à un employé de faire face à des gestes sexuels importuns ou à des demandes sexuelles explicites, le harcèlement sexuel sur le lieu de travail est une atteinte à la dignité de la victime et à son respect de soi, à la fois comme employé et comme être humain. [...]

Le harcèlement sexuel et ses degrés

Degré contrariant	Degré contraignant	Degré agressant
Regards, sifflements, photos, questions intimes, remarques déplacées, frôlements.	Petits cadeaux indésirés *(sic)*, suivre la cible au travail et hors travail, offres ambiguës au travail et hors travail, caresses, pincements, acculement dans un coin, soulèvement des vêtements.	Lettres de menaces, exhibitionnisme, voyeurisme, téléphones anonymes et/ou obscènes, refus d'accepter la fin des relations amoureuses, arracher les vêtements, tentative de viol et viol. Blagues grivoises.

Harcèlement criminel

Le harcèlement criminel vise à forcer la création ou le maintien d'une relation et peut traduire une action de vengeance suite à un ou plusieurs rejets de la part des autres.

Principe de traquer continuellement quelqu'un au travail et hors travail (fournisseur – client).

Ce n'est qu'au milieu des années 1990 que le harcèlement criminel a commencé à être rapporté dans un nombre croissant de secteurs tels que ceux des affaires, de la santé et de l'éducation.

Harcèlement fondé sur l'un des motifs de discrimination interdits par la charte des droits et libertés de la personne du Québec (CDPDJ)

Article 10 de la charte :

« 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 un des motifs suivants.

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

Article 10.1 de la charte :

« Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10. »

Motifs de discrimination

Au besoin, référez-vous à la fiche Motifs de discrimination

1. Race
2. Couleur
3. Sexe
4. Identité ou expression du genre
5. Grossesse
6. Orientation sexuelle
7. État civil
8. L'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi)
9. La religion
10. Les convictions politiques

11. La langue
12. L'origine ethnique ou nationale
13. Condition sociale
14. Le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap

Références

Harcèlement au travail | Site web
CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS Médiation ENQ - Pécuniaire

Recevabilité

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur Chef d'équipe

Inspecteur-Enquêteur

Contexte

Cette fiche fournit l'information sur les travailleurs étrangers temporaires qui travaillent pour un employeur dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires.

Description

Important

Le dossier d’un travailleur étranger temporaire (TET) issu du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) doit être priorisé à toutes les étapes de traitement.

Définition

La notion de travailleur étranger temporaire est définie à l'article 1 du Règlement sur les agences de placement et de recrutement.

Le travailleur étranger temporaire issu du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) se distingue des autres travailleurs étrangers puisqu'il devrait avoir en sa possession les deux documents suivants :

1. Certificat d'acceptation du Québec (CAQ) délivré par le gouvernement du Québec (MIFI) ;
2. Permis de travail ayant une donnée inscrite dans la case EIMT (Évaluation d'impact sur le marché du travail) délivré par le gouvernement du Canada.

Lorsque l'intervenant au dossier peut valider que ce travailleur a bel et bien en sa possession ces deux documents, l'indicateur "trav. temp." doit être coché au système de mission pour bien l'identifier. Consultez le tableau "Indicateurs dans GI.net" pour plus de détails.

Dans le cas où la personne salariée n’est pas en mesure de vous répondre, comme c’est l’employeur qui doit faire les démarches pour l’EIMT, ce dernier sera certainement en mesure de vous informer du type de programme dont la personne salariée fait partie. Cette information devra être confirmée par l’employeur avant de cocher l’indicateur au système de mission.

Traitement d'une plainte

Les OSBL et les consulats qui souhaitent déposer une plainte ou faire une dénonciation pour un TET doivent transmettre une demande à l'adresse courriel : signalement_tet@cnesst.gouv.qc.ca.

Dès qu'un TET dans le cadre du programme PTET est impliqué, le dossier doit être **traité en priorité** à toutes les étapes du traitement de la plainte. De plus, la mention TET-PTET doit être inscrite dans les notes personnelles au niveau de la charge de travail de l'intervenant pour s'assurer d'une prise en charge rapide.

Les processus de recevabilité, de médiation et d'enquête en harcèlement psychologique demeurent les processus habituels. Toutefois, le traitement d'une plainte pécuniaire impliquant un travailleur étranger temporaire (TET) issu du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) est réalisé par l'unité administrative (UA) 66. Si par erreur ou par manque d'informations, cette plainte se retrouve dans une autre charge de travail, elle doit être réacheminée à l'UA66, peu importe l'avancement de l'enquête.

Aux fins d'une meilleure compréhension du processus, une cartographie globale et une cartographie détaillée de chaque type de traitement sont disponibles à titre de référence.

Consultez la fiche de procédures Traiter une plainte ou une dénonciation d'un travailleur étranger temporaire (TET).

Outils et références

AM2502 : Travailleurs étrangers temporaires

Travailleuses et travailleurs étrangers temporaires | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS Médiation ENQ - Pécuniaire ENQ - Faillite

ENQ - Inspection Recevabilité ENQ - Administrative

ENQ - Étalement ENQ - TET Prévention

Vérification des titulaires de permis d'agence

Vérification des employeurs de TET

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur Inspecteur-Enquêteur

Inspecteur en conformité législative

Analyste-enquêteur Chef d'équipe

Personnel de soutien Conseiller en prévention

Contexte

Cette fiche décrit les normes de rédaction de vos interventions au système de mission.

Description

Informations générales

1. Sélectionnez adéquatement l'activité appropriée à votre situation.

   À titre d'exemple :

- **TELEMPL / TELSAL** - Si vous consignez avoir laissé un message ;
- **VEREMP / VERSAL** - Si vous consignez la version des faits de l'employeur / personne salariée.

2. Consignez les interventions au fur et à mesure afin de rendre compte du cheminement de votre dossier de façon contemporaine.

3. Assurez-vous d'indiquer le nom et la fonction de votre interlocuteur.

4. Évitez toute abréviation qui peut porter à confusion pour les autres intervenants.

5. Rédigez de façon claire, concise et précise.

6. Privilégiez une rédaction sous forme de liste à puce (un élément ou un sujet par puce ou par paragraphe).

7. Évitez tout jugement ou opinion personnelle.

Particularités pour un dossier en médiation

La **NOTE CONFIDENTIELLE** au système de mission :

- Elle doit être utilisée principalement pour les échanges de propositions (offre et contre-offre) entre les parties.
- Elle peut également être utilisée pour toutes autres informations sensibles.
- Elle est lisible que par la personne médiatrice qui les a rédigées.
- Toutes les informations discutées pendant la médiation sont effectivement confidentielles.

Outils et références



FI0007 : Dossier impliquant un enfant mineur



Fiche d'information

Processus

HPS Médiation ENQ - Pécuniaire

ENQ - Faillite ENQ - Inspection Recevabilité

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur Inspecteur-Enquêteur

Inspecteur en conformité législative

Contexte

Cette fiche d'information fournit les règles d'intervention lorsqu'un enfant mineur est impliqué dans un dossier.

Description

Important

Pour faciliter la lecture, le terme « **parent** » signifie le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur de l'enfant mineur.

Un enfant mineur peut être impliqué dans un dossier lorsqu'il est :

- lui-même la personne plaignante;
- un témoin dans le cadre d'un dossier impliquant une autre personne salariée, ou
- le mis-en-cause dans une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel.

Moins de 14 ans	14 ans et plus
• Un enfant de moins de 14 ans n'a pas la capacité juridique d'agir seul. • Il doit être accompagné du parent.	• Un enfant de 14 ans et plus est réputé être majeur pour tout ce qui a trait à son emploi. • Il peut agir seul. • Si le parent veut l'accompagner, l'enfant doit être d'accord.

Recevabilité

Âge de l'enfant	Plaignant
Moins de 14 ans	• Selon l'article 84.3 de la LNT, le parent doit donner son consentement écrit à un emploi qui est prévu au RNT. • Le fait que le parent donne son consentement, il agit d'une certaine façon au nom de l'enfant. On peut considérer que le parent est parti à la relation d'emploi puisqu'il doit consentir aux conditions de travail figurant au formulaire et que ceux-ci ne peuvent être modifiées sans son accord. • L'enfant peut déposer une plainte lui-même seulement s'il est accompagné par le parent.

	• Si la plainte est déposée par son parent, on peut présumer qu'elle reflète la volonté de l'enfant. Toutefois, **par prudence**, il est préférable de s'assurer auprès de l'enfant de moins de 14 ans que c'est réellement sa volonté de porter plainte à la Commission.
14 ans et plus	• Selon l'article 156 du CCQ, l'enfant de 14 ans et plus est réputé majeur pour tous les actes relatifs à son emploi ou à l'exercice de son art ou de sa profession. • L'enfant de 14 ans et plus devrait déposer lui-même sa plainte. • Toutefois, **pour préserver les droits de l'enfant**, si le parent dépose une plainte au nom de l'enfant, une validation auprès de l'enfant doit être réalisée.

Enquête pécuniaire

Âge de l'enfant	Plaignant	Témoin
Moins de 14 ans	• Le parent peut répondre aux questions entourant l'embauche et les conditions de travail prévues au formulaire de consentement. • Il revient à l'enfant de répondre aux questions sur les faits durant l'emploi. (Quelles sont les tâches réellement exécutées ? Est-ce que l'employeur respectait l'horaire de travail ? Est-ce qu'il y avait des témoins sur place ? Etc.) • L'enfant doit être accompagné par le parent lors de l'entretien d'enquête.	• Il n'y a pas d'âge minimum pour permettre à un enfant de témoigner : il suffit de s'assurer que l'enfant soit capable de relater les faits. • Seul l'enfant peut témoigner sur les faits qu'il a vus et non le parent. • Le parent ne peut témoigner à la place de l'enfant malgré son jeune âge puisque le ouï-dire n'est pas recevable en preuve. • L'enfant doit être accompagné par le parent lors de l'entretien d'enquête. **Pour un enfant de moins de 14 ans:** • Devant le tribunal, en cas de doute sur la capacité de l'enfant à comprendre aux questions posées par les avocats, il revient au tribunal de déterminer s'il peut témoigner ou non. **Par prudence**, tenter d'obtenir des preuves autrement.
14 ans ou plus	• L'enfant doit répondre aux questions sur les faits survenus durant l'emploi. • On peut **offrir** la possibilité à l'enfant d'être accompagné par le parent durant l'entretien d'enquête.	

Médiation

Âge de l'enfant	Plaignant
Moins de 14 ans	• Une entente de médiation est une **transaction** au sens du CCQ. Une transaction est un contrat. • Un enfant de moins de 14 ans n'a pas la capacité juridique pour régler et signer une entente. • Le parent doit **obligatoirement** être présent lors des échanges et, le cas échéant, signataire de l'entente écrite. • L'enfant mineur peut être signataire de l'entente mais pas à lui seul. • Une entente de médiation peut être annulée si elle est intervenue seulement avec l'enfant.
14 ans et plus	• Une entente de médiation est une **transaction** au sens du CCQ. Une transaction est un contrat. • Un enfant de 14 ans et plus a la capacité juridique pour régler son dossier et signer une entente. • Le parent peut accompagner l'enfant uniquement si ce dernier est d'accord.

Enquête en harcèlement psychologique

<table>
<tr><th>Âge de l’enfant</th><th>Plaignant</th><th>Témoin</th><th>Mis en cause</th></tr>
<tr><td>Moins de 14 ans</td><td>Le parent peut répondre aux questions entourant l’embauche et les conditions de travail prévues au formulaire de consentement.
Il revient à l’enfant de répondre aux questions sur les faits durant l’emploi. (Quelles sont les agissements du mis en cause ? Est-ce que l’employeur a intervenu ? Est-ce qu’il y avait des témoins sur place ? Etc.)
Le parent doit accompagner l’enfant lors de l’entretien d’enquête.</td><td rowspan="2">Il n'y a pas d'âge minimum pour permettre à un enfant de témoigner : il suffit de s'assurer que l'enfant soit capable de relater les faits.
Seul l’enfant peut témoigner sur les faits qu’il a vus et non le parent.
Le parent ne peut témoigner à la place de l’enfant malgré son jeune âge puisque le ouï-dire n’est pas recevable en preuve.
Pour un enfant de moins de 14 ans:
Le parent doit accompagner l’enfant de moins de 14 ans lors de l’entretien d’enquête.
Devant le tribunal, en cas de doute sur la capacité de l’enfant à comprendre aux questions posées par les avocats, il revient au tribunal de déterminer s’il peut témoigner ou non. Par prudence, tenter d’obtenir des preuves autrement.</td><td rowspan="2">Une personne mise en cause n’est pas une personne visée par la plainte HPS puisque c’est l’employeur qui est impliqué au dossier.
Le parent doit accompagner l’enfant de moins de 14 ans lors de l’entretien d’enquête.</td></tr>
<tr><td>14 ans ou plus</td><td>L’enfant doit répondre aux questions sur les faits durant l’emploi.
On peut offrir la possibilité à l’enfant d’être accompagné par le parent durant l’entretien d'enquête.</td></tr>
</table>



Fiche d'information

Processus

HPS Médiation ENQ - Pécuniaire

ENQ - Administrative ENQ - Étalement ENQ - Faillite

ENQ - TET ENQ - Inspection Recevabilité

Destinataires

Médiateur Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur

Inspecteur en conformité législative

Analyste-enquêteur et décideur

Contexte

Cette fiche décrit les différentes techniques en communication à utiliser lors de vos interventions auprès de la clientèle.

Description

- Dans la très grande majorité des cas de conflit, il y a un bris de communication. L'essence du travail de l'intervenant sera de rebâtir progressivement une communication pour, par la suite, la redonner aux parties.

- L'intervenant doit savoir :
  - Utiliser les différentes techniques de communication pour permettre de créer et maintenir un lien de confiance afin de rétablir cette communication ;
  - Adapter sa communication afin de comprendre et être compris ;
  - Restreindre les attitudes et communications négatives (Manque de respect, le jugement, le mutisme ou refus de communiquer);
  - Focaliser sur les points positifs ;
  - Savoir utiliser le silence.

- Les dimensions de la communication sont :
  - l'écoute;
  - le questionnement;
  - les différentes techniques de communications.

Argumentation

- Argumenter, c'est tenter de convaincre en utilisant le raisonnement logique.
  - Il s'agit d'amener un ensemble d'arguments qui tend à une même conclusion.

- L'argumentation fait essentiellement appel à la communication.

Communication affirmative

- Voici les techniques de communication affirmative pour faire face à une personne qui s'objecte sans cesse. L'intervenant doit s'affirmer pour amener la personne à passer à autre chose.

Techniques	Descriptions
L'utilisation de la technique du « disque brisé »	La technique du "disque brisé" est une méthode pour se faire entendre par quelqu'un qui ne veut pas vous écouter. Il s'agit de : 1. Répéter la même chose aussi souvent que nécessaire ; 2. Répéter calmement mais surtout sans impatience et ironie ; 3. Ne pas dériver ni se justifier, et trop expliquer. Alors si le plaignant ne vous écoute pas et ne veut rien entendre de vos explications, mentionnez-lui à nouveau que la loi lui permet de faire une demande de révision et que la confirmation écrite de la décision lui donnera les délais et l'adresse où exercer ce droit. ***Exemple*** • *" J'entends que vous êtes insatisfait de notre décision et je vous informe que vous pouvez demander, par écrit, une révision de notre décision..."* • *"J'entends que vous êtes insatisfait du résultat de notre analyse mais la prochaine étape serait d'exercer votre droit de révision".*

Techniques	Descriptions
Le rappel verbal	Si le plaignant met en doute vos compétences demeurer empathique face aux difficultés éprouvées par le salarié. ***Exemple*** • *"Je comprends que vous puissiez penser cela mais mon rôle est d'analyser les faits au dossier et de vérifier la présence des critères de la définition du HP.... "*
La technique de l'édredon	Si le salarié ne fait que déverser sa frustration sur vous, l'utilisation de la technique de l'édredon pourrait désamorcer un conflit. Cette technique permet d'éviter d'envenimer la situation. Il s'agit de présenter aucune résistance en apparence, ne donnez pas de prise à votre interlocuteur, même si vous lui montrez que vous l'écoutez avec attention. ***Si c'est une opinion :*** *répondre « c'est votre point de vue ... » puis silence.* ***Si c'est un ressenti :*** *répondre avec bienveillance « je comprends... » puis silence.* Un édredon « réagit mollement » ne cherchez pas à avoir raison et bornez-vous à constater sa position sans la discuter. **Ne pas réagir, être proactif.** ***Exemple*** • *"Je comprends... ou... j'entends votre point de vue et je vous invite à exercer votre droit de révision.* "
La technique du SPHINX	Face à une escalade de la critique ou à une pression absurde, il y a la " technique du sphinx ". Ici, la force de votre réponse réside essentiellement dans votre silence, le contrôle absolu de votre corps et de votre respiration et l'impassibilité de votre visage. Délibérément vous vous taisez puis vous enchaînez sur le sujet. A la rigueur, vous accusez réception d'un hochement de tête ou d'un mot : « bon ».

Communication non verbale - Comportements

Soyez attentif au non verbal

- Les individus sont conditionnés pour repérer des signaux non verbaux durant une conversation. Il sera donc important que vous observiez les indices non verbaux afin de vous aider à comprendre le déroulement des échanges. Dans la même perspective, vous devrez aussi porter une attention particulière aux messages non verbaux que vous communiquez. Une incongruité entre le message que vous envoyez et les objectifs que vous poursuivez (impartialité, jugement, etc.) peut miner irrémédiablement votre crédibilité.
- Ce n'est pas ce que vous dites, mais comment vous le dites par le langage du corps et le ton de la voix qui aura le plus d'effet sur votre interlocuteur.
  Des études ont démontré que le langage non verbal (soit la physionomie et la tonalité) constitue 93 % de l'impact du message que l'on transmet.

- Cette affirmation doit être nuancée, car l'impact des mots dépendra aussi du contexte de l'entretien (première rencontre, conférence, etc.). C'est lors du premier contact que le langage non verbal aura le plus d'influence. En effet, quelques minutes à peine suffisent à votre interlocuteur pour se forger une première impression

Jugement	Types de langage	Pourcentages
Visuel	Langage du corps (Physionomie)	55%
Vocal	Ton de la voix (Tonalité)	38%
Verbal	Mots prononcés	7%

Confrontation

- La confrontation est une technique qui vise à mettre en évidence des affirmations contradictoires sur un aspect ou l'autre de la communication du client.

- Ça implique cependant que l'intervenant présume que le client est inconscient de cet état de fait.
  - Elle vise à lui faire prendre conscience de ses propres contradictions.
  - Par exemple : « Vous avez dit précédemment que... mais ce que vous dites maintenant me semble différent. Pouvez-vous m'expliquer ? ».

- La confrontation peut aussi porter sur les comportements du client que vous jugez inacceptables.
  - Elle vise à les dénoncer et à les modifier, donc à modifier la relation entre vous et le client.

- Il s'agit d'établir ses limites avec respect.

Déviations

- Voici les types de déviation qui affectent la vraisemblance des réponses des personnes interrogées.

Type de déviation	Commentaires
Évasion verbale	• Consiste à répondre à côté de la question. • Pour s'en rendre compte, il faut poser des questions directes et précises. • Répéter la question aussi souvent que nécessaire. • Lorsque la réponse ne vient pas, on peut conclure que la personne ment ou fournit des réponses incomplètes. • L'évasion verbale peut venir également de réponses comme : « Je ne me souviens pas » à la suite de questions précises.
Réponses vagues ou trompeuses	• Voici des exemples de réponse : ◦ « Pas vraiment » ; ◦ « Probablement » ; ◦ « Pour autant que je sache » ; ◦ « Pourquoi ferais-je cela ? » ; ◦ « Ce n'est pas ma manière habituelle d'agir » ; ◦ « Pas à ma connaissance, pas généralement ».
Admissions indirectes	• Il s'agit d'une admission sans répondre de façon directe à la question. **Exemple :** • Lorsque la personne mise en cause, au lieu de répondre à une question comme celle-ci directement : « Avez-vous déjà traité Paul Ferron de maudit français ? », répond quelque chose comme : « On voit bien que vous ne vivez pas chez nous si vous saviez tout ce qu'on entend. Il y a des choses bien pires que cela qui lui ont été dites. »
Changement dans le langage non verbal	• Un changement dans le comportement non verbal peut être un indicateur de mensonges, d'omissions, de stress ou de malaises avec la vérité. • Cet aspect doit toutefois être utilisé avec précaution, surtout avec les personnes d'origine culturelle différente. **Exemples :** • passer d'une posture ouverte à une posture fermée ; • regarder dans le vide ; • baisser la tête ; • rougir, etc.

Direction verbale

- Cette technique de communication permet:
  - de diriger la communication, c'est-à-dire de vous assurer que le sujet de l'entretien est bel et bien traité.
  - de vous assurer que la conversation reste centrée sur le but, sur l'objectif que vous vous êtes fixé.
  - d'éviter que le client discute de sujets qui n'ont aucun rapport avec le but de l'entretien.
  - d'être continuellement centré sur le sujet de la communication avec le client :
    - poser une question à la fois, construisez votre entretien à partir des informations déjà fournies en ayant toujours en tête vos objectifs.

- Pour ramener une conversation qui bifurque ; utiliser une formule comme :
  - « Si on revenait à la situation qui nous préoccupe… »

- Lorsque vous êtes en présence du client, l'utilisation des comportements non verbaux telle la posture, les mouvements du corps, l'inclinaison de la tête, l'expression du visage et le contact des yeux permet de diriger la conversation ou d'encourager le client à poursuivre une réponse.
  - Les comportements non verbaux servent ainsi à signifier l'état d'esprit : accord, désaccord, intérêt, lassitude, par rapport au sujet dont il est question.

Écoute active

- Consultez la fiche d'information sur l'écoute active et les pièges à éviter.

Encouragement

- L'encouragement a pour but de signifier au client qu'on le comprend, qu'on suit ce qu'il dit et qu'il peut poursuivre.

- Cette technique peut s'exprimer de façon non verbale par un hochement de tête ou verbalement par une courte phrase du type:
  - je comprends;
  - c'est cela;
  - d'accord ou
  - par un murmure du style « hum hum ».

- L'abus dans l'utilisation de cette technique peut toutefois produire l'effet contraire : le client peut avoir le sentiment de parler à une mécanique qui répète toujours la même chose.

- L'utilisation d'expressions positives encourage aussi les échanges d'informations.

Formule négative	Formule positive
Comprenez-vous ?	Me suis-je exprimé clairement ?
Ce n'est pas ma faute si…	Que puis-je faire pour y remédier ?

Formule négative	Formule positive
Vous aurez des difficultés si…	Vous pouvez vous éviter des ennuis…

Intervention à la volée

- Cette technique de communication permet:
  - de mettre fin aux explications trop longues ou aux répétitions inutiles du client.
  - de recadrer la conversation pour amener le client à parler du sujet visé.

- Cette technique s'exécute par une remarque spontanée de l'intervenant, faite pendant que le client s'exprime.
  - Cette interruption peut s'exercer en parlant par-dessus le client ou en profitant d'une pause de celui-ci (respiration, fin de phrase, etc.) pour prendre la parole.

Questions

- Dans le cadre d'une communication, les questions permettent l'échange. Il existe divers types de questions selon le besoin recherché.

- **Question ouverte**
  - La question ouverte est l'outil de prédilection pour :
    - aborder un sujet;
    - obtenir ou préciser de l'information;
    - vérifier certaines hypothèses;
    - établir un lien de confiance.
  - Commencer un entretien par une question ouverte est un classique.
  - Cette technique permet de recueillir de l'information plus pure et de ne pas laisser filtrer de biais.
  - Terminer par une question ouverte devrait également faire partie des standards.
    - Exemple: " Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez me dire et que vous croyez utile à l'enquête? "

  - Il s'agit de poser des questions qui ne peuvent être répondues par un oui ou un non.

Exemples de questions ouvertes
Comment voyez-vous la situation ?
Qu'est-ce qui s'est passé selon vous ?
Que voulez-vous dire par…?

- **Question de clarification sur les faits**
  - Plus l'information sur les faits sera précise, plus il sera facile de conclure sur le bien-fondé de la plainte.
  - En deuxième vague après les questions ouvertes, les questions de clarification sont très utiles.
  - Utiliser les questions suivantes : qui? quoi? quand? comment? où? pourquoi?
  - Mimer un geste ou reproduire une scène peut être des clarifications.
  - Répéter ce que le témoin a dit et vérifier ensuite si c'est bien exact est un bon moyen d'obtenir une information complète et sûre.

- **Autres types de questions à poser**
  - Voir la fiche sur les différents types de question.

- **Questions potentielles suivantes**
  - Plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel;
  - Plainte pécuniaire.

Recadrage

- Le recadrage est une technique de reformulation qui comporte un élément émotif (souvent négatif en contexte de médiation).

- Son but est de :
  - faire apparaître les éléments qui se profilent derrière le propos d'un interlocuteur ;
  - reconnaître l'émotion de l'interlocuteur et de lui donner un sens dans le processus ;
  - neutraliser l'agressivité ;
    - amener la personne à s'exprimer autrement.

Exemples de recadrage	
J'ai offert le maximum d'argent que je pouvais, si cela n'est pas suffisant, vous pouvez bien aller vous faire voir.	Je comprends que vos moyens financiers ne vous permettent pas d'offrir davantage et vous aimeriez que l'on tienne compte de cet aspect.
Je ne peux pas vous en faire plus si je me fais interrompre tout le temps.	Si je comprends bien votre propos, vous vous sentez pressé par les discussions et vous aimeriez que l'on vous laisse le temps d'exprimer votre pensée.
Ce cadre est vraiment parti sur un trip de pouvoir !	**Recadrage neutre :** Vous n'êtes pas d'accord avec la façon que ce cadre exerce son autorité. **Recadrage positif :** Le style de leadership est important pour vous.

Reflet des sentiments

- Le reflet des sentiments s'apparente aussi à la reformulation. La différence réside dans le fait que la reformulation traite du contenu verbal tandis que le reflet concerne les **émotions**. Cette technique permet de préciser les sentiments exprimés et non pas le contenu du message.

- Le reflet peut se faire à l'aide de paroles, de gestes ou d'expression. On peut refléter les sentiments en employant des expressions telles que :
  - « Vous dites ressentir… »
  - « Vous semblez avoir l'impression que… »
  - « Vous vous sentez… »

- Il faut être prudent en reflétant les sentiments, car une mauvaise interprétation peut avoir un effet négatif.

Reformulation

- La reformulation consiste à reprendre en d'autres termes ce qui a été exprimé par une personne. Pour être efficace, elle doit être : naturelle et interrogative.

- Son but est de :
  - Créer et maintenir le lien de confiance ;
  - Faire comprendre à l'autre personne que vous écoutez ce qu'elle dit ;
  - Valoriser la pensée ou le témoignage de cette personne (génère une perception de reconnaissance) ;
  - Vérifier votre degré de compréhension ;
    - Pour éviter une perception des faits ;
  - S'assurer que l'autre partie a bien entendu les propos énoncés ;
    - Encourager l'autre partie à réfléchir à cette parole;
  - Vérifier la concordance des informations échangées notamment lorsqu'il y a des contradictions dans la version d'une partie.

Exemples de reformulation	
Je fais preuve de bonne volonté, mais tout le monde s'en fout !	Ce que je comprends dans ce que vous me racontez c'est que…
J'ai l'impression que mon patron ne m'aime pas.	*Ce que vous me dites c'est* que vous souhaiteriez plus de …, c'est ça ?
Jamais en trois ans quelqu'un ne m'a donné de feedback sur mon travail, je ne comprends tout simplement pas.	Donc *si j'entends bien, ce que vous demandez*, c'est…

- La forme la plus simple de reformulation est celle dite d'écho. Elle consiste à reprendre une partie des derniers éléments de la conversation sous forme interrogative pour relancer la conversation. Elle peut être faite en reprenant simplement le ou les derniers mots ou encore en utilisant d'autres termes équivalents pour préciser le sujet et relancer discussion.

- **Recommandation**
  - Évitez de changer, d'interpréter ou d'analyser le contenu des propos exprimés

Répétition ou écho

- Il s'agit de répéter sur un ton interrogatif les derniers mots que le client vient de dire pour donner un élan à la conversation.
- Cette technique permettra d'obtenir des détails sur la situation que vit le client, car vous lui posez une question ouverte.
- Exemple:
  - Client : Le département ne va pas très bien. On vit des moments difficiles.
  - Intervenant : Des moments difficiles ?

Savoir-être

Savoir-être	Commentaires
Écoute active et empathie	• Outil incontournable d'une enquête efficace. • Composée de plusieurs ingrédients. • Pour plus de détails, consultez la fiche portant sur l'écoute active et les pièges à éviter.
Neutralité et équilibre émotionnel	• Maintenir une parfaite neutralité verbale et non verbale. • Apparence d'impartialité et collaboration des témoins. • La tentation de sympathiser avec une personne plaignante est aussi dangereuse que celle de se montrer antagoniste avec une personne mise en cause par une plainte. • S'abstenir de se laisser aller à des conclusions hâtives ou (dans la mesure du possible) à des sentiments et surtout s'abstenir de les montrer s'ils sont là (poker face). • Utiliser la reformulation. • Prendre une pause peut aider aussi bien une personne interviewée qu'un intervenant. • Vous devez être et paraître équitable aux deux parties.

Silence

- Le silence consiste en un arrêt naturel (2-3 secondes) de la conversation au terme de l'intervention du client. C'est aussi savoir se taire ou savoir ne pas intervenir dans le « dialogue » entre les personnes.

- Cette technique est utilisée pour :
  - reprendre son souffle ;
  - signaler un malentendu ;
  - simplement dégonfler un climat d'agressivité.

- Le silence permet ainsi d'ajouter des détails, d'expliquer davantage. Il constitue une invitation à préciser sa pensée.

- Il est important de se sentir à l'aise avec des moments de silence. Ils peuvent être bénéfiques autant pour vous que pour le client, car ils permettent de préparer l'intervention suivante. Trop souvent, le silence dérange et on peut être porté à répéter ou reformuler la question pour le client.

- En gardant le silence, vous indiquez que vous n'avez rien à dire pour le moment et que vous désirez que la personne continue de parler.

Synthèse - Résumé

- Il s'agit d'un résumé au cours duquel on met en valeur les idées, les décisions, ou les contradictions essentielles de la discussion

- Son but est de :
  - marquer la fin d'une séquence de communication ou d'une étape de travail avant de passer à la suivante.

- **Recommandation :**
  - Effectuer la synthèse en termes positifs ;
  - Ne pas culpabiliser ou juger ;
  - Éviter de prodiguer des conseils.

Outils et références



FI0010 : Communiquer le résultat d'une enquête



Fiche d'information

Processus

HPS ENQ - Pécuniaire

ENQ - Administrative ENQ - Faillite

ENQ - Inspection de conformité législative

Recevabilité

Destinataires

Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur

Inspecteur en conformité législative

Contexte

Cette fiche d'information décrit comment informer la personne salariée que sa plainte ne rencontre pas les critères requis afin d'y donner suite.

Description

Informations générales

- La conclusion d'une enquête, qu'il s'agisse d'une enquête pécuniaire ou en harcèlement psychologique ou sexuel, se prépare dès la première entrevue avec la personne salariée afin de prévenir les éventuelles difficultés le moment venu.
- Pour bien la transmettre, il faut préparer la personne salariée. Cette préparation doit être rigoureuse.
  - Avoir au préalable bien expliquer votre rôle, celui de la Commission et le leur.
  - Préparer les parties aux éventuels résultats de l'enquête: Plainte fondée ou non fondée et des étapes reliées à chacune de ces situations.
- Les émotions et le stress associés à l'annonce peuvent faire oublier des démarches importantes.
- Il n'y a pas de manière idéale d'annoncer une mauvaise nouvelle. Pour bien faire passer la nouvelle, vous devez simplement :
  - faire preuve de compréhension et d'empathie;
  - avoir une grande écoute;
  - adapter votre approche face à la situation.

Rôle de la personne enquêtrice	Rôle de la personne salariée
• Préparer la personne salariée à la réalité • L'informer du rôle qu'elle aura à jouer dans le traitement de son dossier • Analyser les faits au dossier	• Collaborer • Préciser les faits reliés à sa situation • Documenter son dossier • Faire la preuve de ce qu'elle soutient

• Vérifier la présence des critères de la définition du harcèlement ou d'une norme pécuniaire • Communiquer la décision	◦ Exemple: qu'elle est victime d'harcèlement psychologique ou que des sommes pécuniaires lui sont non versées.

- Précisez à la personne salariée **vos attentes** afin de l'aider à réfléchir sur la suite des procédures :
  - quoi faire et pourquoi le faire;
  - quand et comment le faire.

- Validez avec la personne salariée **ses attentes** pour lui permettre de bien comprendre:
  - les implications;
  - le rôle de la Commission;
  - le rôle qu'elle aura à jouer.

Communiquer la non-recevabilité à la personne salariée

- La façon dont l'information est présentée est aussi importante que le contenu.
- Savoir communiquer l'information est une aptitude importante à maîtriser.

Actions à poser lorsque la personne enquêtrice fait part de la conclusion de son analyse à la personne salariée.

À faire	À éviter
L'annoncer le plus tôt possible	Prendre des détours
Opter pour le style direct et factuel	Se perdre dans des explications détaillées
Expliquer la décision avec assurance en utilisant des mots clairs	Se confondre en excuses
Reformuler lorsque requis pour une meilleure compréhension et référer au site web de la CNESST	Ne pas laisser la personne réagir

Voici des exemples où à la suite de l'annonce, on laisse la personne s'exprime pour ensuite reprendre la discussion.

Avant	Pendant	Après
Plainte pécuniaire À la suite de l'analyse des éléments de preuve reçus, nous ne pourrons donner suite à la réclamation de l'indemnité d'avis de cessation d'emploi puisqu'il s'avère que vous avez moins de 3 mois de service continu pour cet employeur.	• Laisser la personne réagir, exprimer ses émotions pour passer au mode rationnel. Il est important de désamorcer cette colère avant d'intervenir. • Écouter sans interrompre. Faites-lui comprendre que vous avez entendu ce qu'elle a dit et ramener à l'essentiel. • Une fois l'annonce faite et la colère (éventuelle) de la personne extériorisée, il convient de l'informer de la fermeture de son dossier et de l'existence d'un droit de révision.	**Plainte pécuniaire** J'entends ce que vous venez de me dire et permettez-moi de vous expliquer votre droit de révision.
Plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel À la suite de l'analyse des documents et de votre situation, nous ne pourrons donner suite à votre plainte car les faits au dossier ne rencontrent pas les critères de la définition.	• Idem à la plainte pécuniaire.	**Plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel** J'entends ce que vous venez de dire et permettez-moi de vous expliquer votre droit de révision et de la possibilité de déférer votre plainte au Tribunal administratif du travail (TAT).

Objection ou agressivité de la personne salariée

Dans tous les cas, vous devez demeurer calme et en maîtrise de soi. Laissez la personne avoir ses émotions.

- Consultez la fiche sur les techniques de communication affirmative pour faire face aux objections de la personne salariée.
- Consultez la fiche sur comment réagir devant l'agressivité pour faire face à la colère de la personne salariée.

Références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS Médiation ENQ - Pécuniaire

ENQ - Administrative ENQ - Faillite Recevabilité

ENQ - Inspection

Destinataires

Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur Médiateur

Inspecteur en conformité législative

Contexte

Cette fiche d'information décrit comment réagir devant une clientèle difficile, soit devant une personne éprouvant une émotion négative (colère et tristesse).

Description

Informations générales

- N'oubliez pas que la personne est en difficulté et que c'est pour cette raison qu'elle peut exprimer une émotion négative de façon démesurée.
- Permettez à la personne de s'exprimer; il est important qu'elle puisse libérer ses émotions.
- Parfais, les paroles peuvent dépasser la pensée : ne prenez pas les attaques personnelles.
- Ne prenez pas le blâme qui ne vous revient pas.

Les mots clés à retenir sont : **l'écoute, la patience et le respect** .

Savoir	Savoir-être
Lors d'une communication, vous pouvez être confronté à différents sentiments, tel que : • le sentiment d'impuissance ; • le sentiment de culpabilité ; • la peur de ne pas être à la hauteur ; • la peur des réactions émotionnelles. Il est nécessaire de savoir identifier et d'accepter la réaction d'une personne, surtout lors de l'annonce d'une mauvaise nouvelle. Il faut également connaître et reconnaître notre propre réaction et ne pas rester dans l'émotion qu'elle vous a suscitée.	La seule place où je peux avoir un contrôle est sur mes cognitions (perception, croyances, distorsions cognitives). "Je ne peux changer autrui, mais je peux changer ma relation avec lui" - **Jacques Salomé** Souvenez-vous: • Être maître de soi. • Accepter nos émotions. • Opter pour la simplicité.

- Il existe 2 types d'émotions. Ce sont particulièrement les émotions négatives avec lesquelles il est plus difficile de transiger.

Émotions positives	Émotions négatives
◦ Joie ◦ Amusement ◦ Curiosité ◦ Fierté ◦ Etc.	◦ Peur ◦ Colère ◦ Tristesse ◦ Etc.

- Il faut accueillir l'émotion de la personne, ne pas la nier ou tenter de l'éviter.
  - Exemple :
    - Je peux comprendre votre tristesse à la suite de la perte de votre emploi.
    - Ça semble très difficile pour vous, mais je suis là pour vous aider.

- Toutefois dans certaines situations , il faut intervenir et poser ses limites.

La tristesse

- La tristesse immense d’une personne peut faire en sorte qu’elle ne soit pas à l’écoute.
  - La solution peut être de tout simplement planifier une seconde communication, si nécessaire.

- Soyez empathique.
  - L'empathie est la capacité à comprendre les émotions des autres, à ne pas confondre avec la compassion ou la sympathie qui impliquent de partager lesdites émotions.
  - S'ouvrir aux ressentis des autres, tout en maintenant une certaine distance pour ne pas se laisser déborder.

- En présence d’une personne en détresse émotionnelle, il peut vous arriver d’éprouver une variété d’émotions : peur, frustration, culpabilité, pitié ou impuissance.
  - Il s’agit de réactions tout à fait naturelles.
  - Toutefois, ces émotions peuvent réduire votre capacité à intervenir efficacement auprès d’une personne en détresse. Prenez garde!

- Il est primordial d’assurer une présence et de rester calme.

- La tristesse peut cacher un besoin.
  - Amener la personne à pousser sa réflexion plus loin et à réussir à formuler son besoin.
  - Pouvoir exprimer son besoin permettra de mieux poursuivre le traitement du dossier.

- À l’occasion, il peut opportun de rappeler votre rôle et mandat pour recadrer la discussion.
  - Effectivement, le rôle de la Commission n’est pas d’apporter un soutien psychologique mais bien d’appliquer ses loi et règlements.

L'agressivité

- L’agressivité est une forme de violence et elle doit toujours être considérée comme inacceptable : elle ne fait pas partie du travail.

- Le client a droit à un service courtois, efficace et personnalisé. En retour, le personnel de la Commission a droit au respect. Aucune menace ni forme de violence à son endroit ne sera tolérée.

- On entend par manifestation de violence dans les relations avec la clientèle :
  - un acte de violence physique;
  - une insulte, menace, propos injurieux ou grossiers, jurons ou cris, peu importe que ça se manifeste verbalement ou par écrit;
  - un acte de vandalisme visant à endommager un bien de la Commission;
  - un comportement perturbateur qui persiste malgré un avertissement;
  - un appel anonyme au travail ou à domicile;
  - du racisme ou du sexisme;
  - etc.

- Certains éléments déclencheurs peuvent être à l’origine d’une agressivité, notamment une perception négative, un manque d’informations, les délais d’attente, etc.

- Consultez la page sur la Clientèle difficile dans l’intranet de la CNESST pour plus d’informations.

- Rappelez-vous que pour désamorcer la colère de l'autre, il faut tout d'abord désamorcer la sienne. Par la suite, si aucun changement de comportement n’est observé, l’intervenant doit intervenir sérieusement allant jusqu’à mettre fin à la discussion.

- Après un incident, débriefez en discutant avec un collègue de travail ou un chef d’équipe de ce qui s’est passé pour apprendre et améliorer vos réponses futures.

- Ces situations peuvent être stressantes. Assurez-vous de prendre du temps pour décompresser et gérer votre propre stress après coup. N’hésitez pas à demander de l’aide.

Étapes	Description

1. Désamorcer sa propre colère	• Il faut savoir désarmer sa propre colère. Même si vous êtes insulté, cela évitera un escalade incontrôlable et irrémédiable.
	• Face à quelqu’un qui est en colère, nous avons tendance le plus souvent à réagir, soit intérieurement sous forme d’émotions et de pensées négatives, soit en ripostant ou bien les deux à la fois ! C’est alors qu’une escalade d’argumentation s’enclenche et celle-ci peut devenir majeure !
	• Deux façons efficaces de le faire soit :
	  ◦ respirer profondément;
	  ◦ se mettre à la place de l’autre en tenant compte de sa situation.
	  ◦ Bien entendu, la combinaison de ces deux techniques assure une plus grande réussite.
	• Dites-vous aussi qu’il vaut mieux remettre à plus tard une discussion plutôt que de l’entamer en se sentant « hors de soi ».

2. Désamorcer la colère de l'autre	• Pour désamorcer la colère de l'autre, il faut s'assurer d'avoir désamorcé la sienne. • Adoptez un comportement de plus en plus calme et non agressif. • Écoutez attentivement les raisons qui font que la personne est en colère. • Souvenez-vous qu’une personne en colère dit des choses pour faire du mal aux autres et pas nécessairement ce qu’elle pense vraiment.

	◦ Il est évident que cette personne vit une situation problématique, sinon elle n'aurait aucune raison pour être dans cet état. ◦ La plupart du temps, il est plus avantageux de ne pas l'interrompre, car elle va arrêter par elle-même à un moment ou à un autre. ◦ Restez calme. Rappelez-vous que la personne qui reste calme est en meilleure position que celle qui s'énerve. • Ensuite, vous pouvez lui dire, à votre façon, qu'elle a raison d'être en colère. ◦ Dites-le sans agressivité et sans ironie. ◦ La plupart du temps, cela entraîne une diminution de l'intensité de sa réaction ; c'est-à-dire que le son de sa voix sera moins élevé. Ce signe vous dira que vous êtes sur la bonne voie pour le calmer. • Restez ferme si c'est nécessaire. ◦ Exemple: Dites que se faire agresser verbalement n'est pas du tout agréable, pour qui que ce soit.
3. Aucun changement constaté	• S'il ne se calme pas, proposez-lui deux choix, le dernier étant celui qui est préférable. Laisser au client la responsabilité de choisir. • Utilisez-le "je". • Arrêtez avant d'atteindre vos limites. ***Exemple :*** *Madame, Monsieur (nom de la personne salariée), vous avez le choix:* *vous continuez à m'insulter et je devrai interrompre notre conversation ou vous me laissez vous expliquer calmement le suivi de votre dossier.* **Exemple :** *Madame, Monsieur (nom de la personne salariée),* *Je mets fin immédiatement à notre entretien ou je continue, avec votre collaboration, bien entendu !* • Si le comportement fautif persiste, mettez fin à la discussion après quelques minutes. **Exemple :** *Je mettrai un terme à notre entretien si vous ne demeurez pas calme et posé.* NOTE: S'il ne se calme toujours pas, référez-vous à la procédure mise en place dans votre bureau.

Outils et références

PAE

FP0025 : Faire face à une personne agressive

FP0026 : Faire face à une personne suicidaire



Fiche d'information

Processus

HPS ENQ - Pécuniaire ENQ - Administrative

ENQ - Faillite Recevabilité ENQ - Inspection

Destinataires

Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur

Inspecteur en conformité législative

Enquêteur en matières frauduleuses

Contexte

Cette fiche d'information décrit les différents types de questions et donne des exemples de questions pouvant être posées aux parties durant une enquête.

Description

- Autant que possible, posez les questions qui vous permettront de trouver les réponses aux 5 W, c'est-à-dire :

When	Quand ?
Who	Qui ?
What	Quoi ?
Where	Où ?
Why	Pourquoi ?

- Une question permet également de :
  - d'en connaître davantage sur la situation;
  - Clarifier une situation embrouillée ou complexe;
  - d'identifier une divergence entre la situation décrite et l'application de la LNT;
  - déterminer des solutions possibles;
  - d'identifier les conséquences négatives d'une situation ou ses problèmes potentiels.

Types de questions	Précisions	Exemples
Question ouvertes	• donnent la parole ; • questions auxquelles on ne peut répondre par un oui ou par non ; • ne sont pas orientées. La question ouverte est généralement celle qui permet le mieux à la clientèle de s'exprimer librement. Deux sortes de questions ouvertes : 1. Sans but précis pour obtenir plus d'information; 2. Posée dans un contexte défini ce qui permet d'utiliser des sous-questions pour creuser un sujet.	• Comment voyez-vous la situation ou le problème ? • J'aimerais vous entendre sur la situation. • Qu'est-ce qui s'est passé selon vous ? • Expliquez moi ....
Sous-questions	• Questions supplémentaires à une première question. • Permettent d'approfondir une réponse donnée.	• Aimeriez-vous recevoir de la formation? • À quoi cela se manifeste-t-il? Qu'avez-vous effectivement observé pour en aboutir à ce jugement?
Questions fermées		• À quelle date ce problème a-t-il débuté ? • Qui a participé à cette réunion ?

	• obtenir des précisions et des détails ; • Se répondent par oui ou non; • Une seule réponse acceptable; • Vérification d'un fait. Ces questions sont très utiles pour : • Obtenir rapidement de l'information précise; • Vérifier des faits précis; • Amener quelqu'un à se prononcer sur un sujet; • Conduire ou guider la recherche d'informations; • Contrôler l'expression du client et l'empêcher de se perdre.	• Combien de techniciens sont touchés par ce problème ? • Selon vous, combien cette mesure coûterait-elle ?

Questions de clarification	• préciser un élément ;
	• permettre d'obtenir les 5 W ;
	  ◦ What - quoi?
	  ◦ When - quand?
	  ◦ Who - qui?
	  ◦ Where - où?
	  ◦ Why - pourquoi?
		• Que voulez-vous dire par "Ça va sauter !"
		• Qu'est-ce que ça signifie pour vous "cavalièrement" ?
		• Quand vous dites "sur une base régulière", ça veut dire combien de fois par jour, par semaine?
		• Dans votre esprit, "avant qu'il soit trop tard" ça veut dire quand ?

Questions de justification	• légitimer sa réponse ; • comprendre le raisonnement de la personne.	• Sur quoi vous basez-vous pour dire que cette pratique est acceptable ? • Comment êtes-vous arrivé à la somme de 50,00$ pour cette prestation ? • Vous demandiez deux heures pour manger à midi à votre employeur, pourquoi pas une heure et demie par exemple ?
Questions double, triple, quadruple	• Qui contient plus d'un élément ou plus de questions d'un coup; • Questions en rafale. Ce n'est pas l'idéal puisque ça biaise les réponses.	• Pouvez-vous me donner une situation pour laquelle…? Me préciser la date? Qui était présent? Quel était l'objectif de cette rencontre?
Questions tendancieuses ou suggestives	• Question qui oriente la réponse • Peut utile dans la recherche d'informations • Ne permets pas à l'interviewer de donner son opinion véritable • **À éviter**, car aucune objectivité.	• Est-ce que les hommes ne font pas de meilleurs gérants que les femmes? • Vous êtes d'accord avec cette réponse, n'est-ce pas?

Outils et références

AM2007 : Entretien d'enquête - Normes pécuniaires

AM4008 : Questions à poser en harcèlement psychologique ou sexuel



Fiche d'information

Processus

HPS ENQ - Pécuniaire ENQ - Faillite

ENQ - Inspection

Destinataires

Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur

Inspecteur en conformité législative

Contexte

Cette fiche d'information décrit les informations pertinentes reliées à la sélection des témoins et au déroulement d'un entretien dans le cadre d'une enquête.

Description

La sélection des témoins

On dénote 4 types de témoin :

1. un témoin **direct** des faits allégués ;

2. un témoin **contemporain d'un fai**t, celui qui a rencontré la personne salariée immédiatement après un évènement et a vu son état ou à qui la personne a parlé de l'évènement de manière contemporaine ;

3. un témoin de **caractère**, celui qui peut témoigner de la manière habituelle dont se comporte une personne ;
4. un témoin de **contexte**, celui qui peut témoigner du climat de travail, des pratiques de gestion, des relations habituelles existant entre deux personnes ;

- Priorisez les témoins directs. Par la suite, l'intervenant peut compléter avec les témoins contemporains ou de contexte, au besoin.
- N'abusez pas des témoins de caractère. Mais à défaut d'autre chose, ils peuvent faire la lumière sur les faits, à titre d'exemple dans le cas d'un d'abus de droit de gestion.
- Sélectionnez les témoins qui vous apparaissent les plus utiles ou pertinents à l'enquête. Aucune obligation à tous les rencontrer.
- Décidez combien de témoins vous voulez rencontrer.
- Conservez la liste des témoins ouvertes. En cours d'enquête, de nouveaux éléments pourraient émerger et justifier des entretiens supplémentaires.
- Donnez un ordre à vos entretiens d'enquête avec les témoins.
    - Donner une priorité à un témoin qui peut valider ou invalider un fait qui constitue un tournant au sort de la plainte.
    - Débuter par les témoins ayant une grande importance au niveau de leur implication.

Dans la mesure du possible, il peut être bien de choisir des témoins en emploi **et** des témoins qui ne sont plus à l'emploi pour obtenir un portrait plus juste de la situation.

Le déroulement des entretiens d'enquête

L'entretien d'enquête avec un témoin est souvent plus brève. Voici les éléments à retenir :

- posez vos questions sous forme d'entonnoir,
    - Exemple: divulguez une date pour débuter ou une circonstance pour permettre au témoin de se souvenir des faits,
- interrogez la personne sur ce qu'elle a vu ou entendu seulement ;
- ne pas informez le témoin sur les détails de la plainte ;
- obtenez l'information qu'il possède en tant que témoin ;

- précisez que l'objectif est de faire la lumière sur les circonstances ;
- demandez *Que savez-vous à ce sujet ?* Ceci vous permettra de savoir si le témoin est informé du dépôt de la plainte et ajustez vos questions suivantes en conséquence ;
- questionnez sur les relations entre les acteurs au dossier ;
- validez s'il a été témoin d'incidents ou de paroles échangées entre les personnes impliquées ;
- ne cherchez pas un témoin qui soutient une partie, mais bien un témoin qui a vu et entendu des faits ou des évènements.

Témoins de l'employeur

- Ces témoins sont généralement encore à l'emploi.
- Déterminez le meilleur moment pour communiquer avec eux en tenant compte de la sensibilité de leur situation.
- À moins d'excès en nombre, l'intervenant entendra ces personnes sur les questions pertinentes :
  - Réduisez la durée de l'entretien d'enquête au besoin, selon la pertinence de l'exercice.

Témoins du plaignant

- Ceux qui ne sont plus en emploi présentent un intérêt particulier, généralement plus bavards, n'étant pas vulnérables et devenus indépendants.
- Intervenez avec prudence et discernement pour ceux toujours en emploi :
  - interrogez avec discrétion, notamment par téléphone, afin de ne pas les mettre en danger en les interrogeant sur place où ils pourraient se trouver dans l'impossibilité de dire ce qu'ils ont vu, par peur de représailles.
- Informez qu'on ne peut garantir la confidentialité sur leur identité et leur témoignage, après l'étape de l'enquête.
- La très grande majorité des témoins identifiés par les personnes salariées acceptent de collaborer.
- Respectez le choix d'un témoin qui refuse carrément d'être mêlés à un litige. Assigner quelqu'un à comparaître devant un enquêteur n'est pas dans la culture de la Commission, même si la loi en reconnaît le pouvoir à l'enquêteur. L'expérience démontre d'ailleurs que l'enquêteur peut conclure sans cela.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS ENQ - Pécuniaire ENQ - TET

Destinataires

Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur

Analyste-enquêteur et décideur

Contexte

Cette fiche fournit les informations relatives à la prise de notes efficace durant un entretien d'enquête.

Description

Règles de base

- L'intervenant doit toujours prendre des notes pendant les entretiens d'enquête qu'il mène.
- La prise de notes sert à consigner les informations recueillies pour une analyse ultérieure.
- Le contenu des notes se limite à ce qui est pertinent à la plainte.
- Aucune signature ne doit être exigée à la personne interrogée ; les notes ne représentent pas la déclaration de cette personne.
- Ne pas enregistrer les entretiens d'enquête.
- Déterminer le meilleur moyen pour vous entre la prise de notes manuscrites ou sur ordinateur :
  - Avantages d'utiliser un ordinateur ;
    - facilite les corrections ou l'ajout de précisions,
    - plus l'outil est petit et discret, moins il comporte des inconvénients,
  - Inconvénients d'utiliser un ordinateur ;
    - crée un écran entre l'enquêteur et la personne interrogée;
    - l'enquêteur peut concentrer son attention à l'outil technique plutôt qu'à la personne;
    - selon son aisance avec le doigté au clavier, le regard de l'enquêteur peut être plus souvent qu'autrement sur les touches,
    - la sécurité doit être rehaussée si la rencontre a lieu à l'extérieur des bureaux de la CNESST,
- Tous ces éléments militent majoritairement pour une prise de notes manuscrites.

Rédaction concise et efficace

- Consultez la fiche Vocabulaire pour une rédaction efficace qui dresse une liste de mots liens et de verbes dynamiques.
- Consignez les faits pertinents.
- Évitez tout détail superflu ou ayant aucune valeur.
- Utilisez un ton neutre :
  - Les faits doivent parler d'eux-mêmes;
  - Un ton personnel, qui traduit émotion ou opinion, nuit à la crédibilité du rédacteur.
- Utilisez un style précis et simple :
  - Les lecteurs doivent saisir, sans ambiguïté, le sens, le contenu et la portée de la note.
- Ayez une écriture concise :
  - La concision ne signifie pas enlever des éléments pour faire plus court ;
  - Elle signifie enlever tout ce qui n'est pas essentiel ;
  - Les phrases courtes facilitent la compréhension ;
  - Privilégiez une idée par phrase ;
  - Condenser le texte pour que chaque mot compte.
- Présentez l'information de façon claire :
  - L'emploi de paragraphes légers, de puces ou d'intertitres améliore la logique de l'information.
- Assurez-vous d'avoir une rédaction fluide :
  - Les faits doivent être présentés de préférence en ordre logique de présentation ;
  - L'utilisation de marqueurs de relation permettra ;
    - de nuancer les faits les uns par rapport aux autres,
    - de confirmer leur importance relative,
    - d'établir leur pertinence,
    - d'éviter tout contradiction ou extrapolation,
  - Utiliser les bons marqueurs pour bien exprimer les faits :
    - Voici un tableau illustrant un exemple pour certains types.

Types de marqueurs de relation (ou mots liens)	Commentaires
Accumulation	• Quand les idées s'additionnent dans une suite progressive. ◦ **Exemples : Tout d'abord** nos coûts de production ont diminué, **ensuite** notre territoire a pris de l'expansion **et finalement** nous envisageons un bénéfice d'exploitation.
Opposition	• Légère ou marquée. • Quand les idées sont de valeur inégale. ◦ **Exemple :** Nos coûts de production ont diminué, **par contre** nous envisageons un déficit d'exploitation.
Logique	• Pour les relations de cause à effet, d'effet cause ou de finalité. ◦ **Exemple :** Nos coûts de production ont diminué, nous envisageons **donc** un bénéfice d'exploitation.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

Médiation ENQ - TET HPS

Destinataires

Médiateur Analyste-enquêteur et décideur Enquêteur HPS

Contexte

Cette fiche décrit les aspects juridiques d'une transaction qui relie les parties selon le Code civil du Québec (CCQ).

Description

Qu'est-ce qu'une transaction ?

La transaction est le **contrat** par lequel les parties préviennent une **contestation** à naître, terminent un procès ou règlent les difficultés qui surviennent lors de l'exécution d'un jugement, au moyen de **concessions** ou de réserves réciproques. Art. 2631 CCQ

La transaction est indivisible quant à son objet, c'est-à-dire que l'entente doit nécessairement être maintenue ou annulée pour le tout. Il ne peut y avoir une nullité partielle de l'entente.

Les 3 éléments essentiels de la transaction

1. Accord des volontés (contrat)

Le contrat est un accord de volonté, par lequel une ou plusieurs personnes s'obligent envers une ou plusieurs autres à exécuter une prestation. Art. 1378 CCQ.

La transaction est un contrat puisqu'elle répond à cette définition et aux conditions de validité et de nullité d'un contrat.

Il y a 3 conditions de validité et de nullité :

- **La capacité de contracter**
  - Le consentement doit être donné par une personne qui, au temps où elle le manifeste, de façon expresse ou tacite, est apte à s'obliger. Art. 1398 CCQ. Une personne apte à s'obliger, c'est une personne qui a conscience de ses gestes.

- **Consentement éclairé**
  - Le consentement doit être libre et éclairé. Il peut être vicié par l'erreur, la crainte ou la lésion. Art. 1399 CCQ. Celui dont le consentement est vicié a le droit de demander la nullité du contrat. Art. 1407 CCQ.
    - Exemple : Un consentement obtenu par la menace.
  - L'erreur inexcusable ne constitue pas un vice de consentement. Art. 1400 CCQ

- **Cause et objet licite**
  - Si la cause du contrat est prohibée par la loi ou contraire à l'ordre public, le contrat est nul. Art. 1411, 1413 CCQ.
  - Tout contrat qui n'est pas conforme aux conditions nécessaires à sa formation (capacité, consentement, objet licite) peut être annulé (art. 1416 C.c.Q.).

2. Contestation née ou à naître (le litige)

- La transaction comporte une renonciation mutuelle au droit d'obtenir une décision de justice.

3. Réciprocité des concessions

- Chacune des parties doit faire des concessions.

  Exemples de concessions de l'employeur : Indemnité pour salaire perdu, indemnité pour perte d'emploi, réintégration, financement d'un soutien psychologique, dommages moraux, excuses privées ou publiques, lettre de recommandation, congé sans solde, formation, frais de déplacement, frais de recherche d'emploi etc.

  L'employeur ne fait aucune concession si le paiement effectué représente ce qui est dû en vertu de la LNT.
  Exemples : Il paie seulement le salaire, vacances, etc.

Les 2 effets de la transaction (Art. 2633 CCQ)

- Elle a, entre les parties, l’autorité de la chose jugée. La chose jugée signifie qu’il est impossible de revenir judiciairement sur un fait précédemment jugé.
- Elle n'est susceptible d'exécution forcée qu'après avoir été homologuée. Lorsque la transaction est homologuée par un tribunal, elle produit les mêmes effets qu’un jugement.
  - **Homologation :** Procédure devant un tribunal civil (cour supérieure)

Transaction et le TAT

Le Tribunal administratif du travail

- Peut annuler une transaction pour vice de consentement et ensuite entendre sur le fond du dossier du dossier ;

OU

- Peut constater l’existence d’une transaction et décliner compétence

MAIS

- Ne peut forcer l’exécution de la transaction ni interpréter les termes de la transaction. Ces pouvoirs appartiennent aux tribunaux de droit commun

Dérogation au principe selon lequel une transaction est un empêchement absolu à un litige

Art. 2092 : Le salarié ne peut renoncer au droit qu’il a d’obtenir une indemnité en réparation du préjudice qu’il subit, lorsque le délai-congé est insuffisant ou que la résiliation est faite de manière abusive.

2 éléments pourraient être considérés devant les tribunaux dans l’octroi d’une indemnité en réparation du préjudice, et ce malgré une transaction

- Délai-congé insuffisant significatif
- Résiliation abusive du lien d’emploi

Nuance entre la transaction et la quittance

Transaction	Quittance
Elle met fin définitivement à tout litige découlant du contrat de travail ou de sa résiliation. Une transaction comporte des clauses au-delà de celle de la quittance, notamment des clauses de concessions ou de renonciations en vertu de la *Loi sur les normes du travail* ou d'autres lois. Contrairement à un jugement, elle peut faire l'objet d'annulation pour cause d'absence de consentement. Seuls les tribunaux de droit commun ont compétence pour forcer l'exécution d'une transaction.	Il s’agit d’un écrit par lequel un créancier reconnaît que le débiteur a acquitté sa dette. (Art. 1568 C.c.Q.) Autrement dit, il s'agit d'un reçu de paiement qui met au litige faisant l'objet de la plainte. Cet article reconnaît expressément au débiteur le droit d’obtenir du créancier l’attestation écrite qu’il a acquitté son obligation et qu’il en est libéré. Elle ne crée pas d’obligation, mais éteint une obligation. Elle est signée par la partie qui reçoit paiement. Il est un document facultatif. **Important** Ne pas utiliser la quittance lorsque la personne salariée est toujours à l’emploi.

Outils et références

Médiation | Site web CNESST

FI3001 : Cadre légal



Fiche d'information

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette fiche d'information énumère les deux rôles de l'enquêteur en harcèlement psychologique dans le cadre du traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel.

Description

Réaliser une enquête

- Retenez que l'enquête est de nature administrative ;
- Concentrez-vous sur la portée de l'enquête HPS ;
- Déterminez si les faits au dossier sont **pertinents et suffisants** pour satisfaire aux critères énumérés à la définition prévue à la loi ;
  - Départagez les faits des perceptions,
  - Identifiez les faits vexatoires pour la personne salariée,
- Gardez l'esprit ouvert, allez au fond des choses, ayez un sens de l'observation ;
- Créez un lien de confiance, soyez discret et intègre ;
- Agissez avec objectivité, équité et impartialité ;
- Justifiez votre recommandation ;
  - **Plainte fondée** : Transférez la plainte au Tribunal administratif du travail avec représentation,
  - **Plainte non fondée** : Transmettez un droit de révision à la personne salariée,
- Sachez que vous êtes investis des pouvoirs et de l'immunité accordés aux commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête dans l'exercice de vos fonctions ;
- Sachez qu'il n'appartient aux parties de décider qu'il y ait enquête ou non. Il s'agit d'une obligation légale en vertu de l'article 123.8 de la LNT ;
- Pour ce faire, consultez la fiche Élaborer un plan d'enquête.

Faciliter le règlement du litige

- Soyez attentif à déceler les possibilités d'entente entre les parties ;
- Constatez s'il y a présence d'intérêts qui rendent possible la prise en charge par les parties du règlement de de la plainte et des problèmes que la sous-tendent ;
- Tentez d'amener l'employeur et la personne salariée à s'entendre sur leurs mésententes relatives à l'application de la loi ;
- Visez un règlement dans la mesure où la situation s'y prête et que les parties en font la demande ;
- Offrez de revenir sur la possibilité de s'entendre tout au cours de l'enquête lorsque les parties manifestent la volonté de régler la situation ;
- Pour ce faire, consultez la fiche Réaliser un rapprochement de parties.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette fiche d'information énumère les éléments qui constituent la portée d'une enquête en harcèlement psychologique ou sexuel.

Description

Les allégations constituant le harcèlement psychologique ou sexuel

Même si une plainte d'harcèlement est toujours déposée contre l'employeur, les allégations de harcèlement peuvent être portées contre :

- l'employeur ou son représentant ;
- une autre personne salariée dans l'entreprise ;
- un groupe de personnes salariées dans l'entreprise ;
- une personne externe à l'entreprise, notamment un fournisseur, un client, un visiteur.

Les allégations peuvent être en vertu des articles suivants :

1. 81.18 (alinéa 1) ;
    - Allégations de gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés,
    - Allégations du caractère vexatoire de la conduite vue globalement,
    - Allégations de l'atteinte à la dignité ou à la l'intégrité psychologique ou physique,
    - Allégations d'un lien causal entre la conduite vexatoire et la ou les atteintes,
    - Allégations que la conduite a créé un milieu de travail néfaste pour la personne salariée,
2. 81.18 (alinéa 2) ;
    - Allégations d'un acte unique grave,
    - Allégations du lien causal entre cet acte et une atteinte,
    - Allégations sur l'effet nocif continu dans le temps sur la personne salariée,
3. 123.7 ;
    - Allégations sur la dernière manifestation du harcèlement pour valider le délai pour le dépôt de la plainte.

L'employeur a l'obligation de prendre les moyens raisonnables

1. Pour prévenir le harcèlement, l'employeur doit :

1. adopter une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes ;
2. rendre disponible cette politique à ses personnes salariées ;
3. insérer les éléments suivants dans sa politique ;

    1° les méthodes et les techniques utilisées pour identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement psychologique, incluant un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel;
    2° les programmes d'information et de formation spécifiques en matière de prévention du harcèlement psychologique qui sont offerts aux personnes

salariées ainsi qu'aux personnes désignées par l'employeur pour la prise en charge d'une plainte ou d'un signalement;
3° les recommandations concernant les conduites à adopter lors de la participation aux activités sociales liées au travail;
4° les modalités applicables pour faire une plainte ou un signalement à l'employeur ou pour lui fournir un renseignement ou un document, la personne désignée pour en prendre charge ainsi que l'information sur le suivi qui doit être donné par l'employeur;
5° les mesures visant à protéger les personnes concernées par une situation de harcèlement psychologique et celles qui ont collaboré au traitement d'une plainte ou d'un signalement portant sur une telle situation;
6° le processus de prise en charge d'une situation de harcèlement psychologique, incluant le processus applicable lors de la tenue d'une enquête par l'employeur;
7° les mesures visant à assurer la confidentialité d'une plainte, d'un signalement, d'un renseignement ou d'un document reçu ainsi que le délai de conservation des documents faits ou obtenus dans le cadre de la prise en charge d'une situation de harcèlement psychologique, lequel doit être d'au moins deux ans.

2. Pour faire cesser le harcèlement, l'employeur doit :

1. intervenir dès que la situation est portée à sa connaissance ;
2. prendre tous les moyens raisonnables à sa disposition ;
3. prendre les mesures appropriées ou les sanctions nécessaires pour mettre fin au harcèlement ;
4. exercer une obligation de moyens et non de résultat, c'est-à-dire agir prudemment, avec diligence et en prenant les moyens raisonnables dans la recherche du résultat escompté, sans pour autant donner la certitude de l'atteinte de ce résultat.

Questions potentielles à poser :

- L'employeur a-t-il eu connaissance des événements ?
- L'employeur a-t-il été informé de la situation ?
- Quelles actions l'employeur a posé ?
- Quelles démarches ont été réalisées dans l'entreprise ?
- La personne mise en cause est-elle informée de la situation ?
- L'employeur a-t-il rencontré la personne mise en cause ?

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS Recevabilité Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur

Médiateur

Contexte

Cette fiche d'information énumère les lois qui encadrent le harcèlement psychologique.

Description

Charte des droits et libertés de la personne du Québec (CDPDJ)

Art. 1	Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.
Art. 4	Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.
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, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, 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.
Art. 10.1	Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs visés dans l'article 10.

Code civil du Québec (CCQ)

Art. 7	Aucun droit ne peut être exercé en vue de nuire à autrui ou d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi.
Art. 1463	Le commettant est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses préposés dans l'exécution de leurs fonctions; il conserve, néanmoins, ses recours contre eux.
Art. 2087	L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et de la dignité du salarié.

Code du travail

Objectifs du législateur :

- Supprimer le harcèlement au travail ;
- Ne pas punir les auteurs du harcèlement psychologique ;
- Introduire un recours accessible ;
  - à plus de trois millions de personnes,
  - personnes salariées syndiquées non syndiquées,
  - cadres et cadres supérieurs,
  - à l'emploi du secteur privé ou du secteur public,
- Inclure la prévention comme axe d'intervention ;
- Vouloir que chaque employeur agisse sur les facteurs de risque de harcèlement psychologique au travail en prenant des moyens raisonnables pour éviter l'occurrence de tels cas dans son entreprise ;
- Seul l'employeur peut exercer l'autorité requise pour assurer un milieu de travail sain et exempt de harcèlement du fait des droits de gérance qu'il détient ;
- Impliquer l'existence et la mise en place d'un mécanisme connu, efficace et adapté à la réalité de chaque entreprise ;
- Sensibiliser tant les employeurs que les personnes salariées au harcèlement psychologique ou sexuel en milieu de travail ;
- Permettre des actions afin d'éviter une détérioration du milieu de travail pour la personne salariée.

Loi sur les normes du travail (LNT)

Art. 3	Le cadre supérieur est assujetti aux dispositions sur le harcèlement psychologique ou sexuel au travail de la LNT.
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. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.
Art. 81.19	Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique provenant de toute personne et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses salariés une politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique. Cette politique doit entre autre prévoir: 1° les méthodes et les techniques utilisées pour identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement psychologique, incluant un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel; 2° les programmes d'information et de formation spécifiques en matière de prévention du harcèlement psychologique qui sont offerts aux personnes salariées ainsi qu'aux personnes désignées par l'employeur pour la prise en charge d'une plainte ou d'un signalement; 3° les recommandations concernant les conduites à adopter lors de la participation aux activités sociales liées au travail; 4° les modalités applicables pour faire une plainte ou un signalement à l'employeur ou pour lui fournir un renseignement ou un document, la personne désignée pour en prendre charge ainsi que l'information sur le suivi qui doit être donné par l'employeur;

	5° les mesures visant à protéger les personnes concernées par une situation de harcèlement psychologique et celles qui ont collaboré au traitement d'une plainte ou d'un signalement portant sur une telle situation; 6° le processus de prise en charge d'une situation de harcèlement psychologique, incluant le processus applicable lors de la tenue d'une enquête par l'employeur; 7° les mesures visant à assurer la confidentialité d'une plainte, d'un signalement, d'un renseignement ou d'un document reçu ainsi que le délai de conservation des documents faits ou obtenus dans le cadre de la prise en charge d'une situation de harcèlement psychologique, lequel doit être d'au moins deux ans. Cette politique fait partie intégrante du programme de prévention ou du plan d'action, selon le cas, visé à l'article 59, 61.2 ou 199 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (chapitre S-2.1). – *(ce paragraphe entrera en vigueur lorsque les dispositions du paragraphe 2° de l'article 144 et de l'article 147 de la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail entreront en vigueur.*)
Art. 81.20	Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.15, 123.16 et 123.17 sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires.
Art. 123.6	Le salarié qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique peut adresser, par écrit, une plainte à la Commission. Une telle plainte peut aussi être adressée, pour le compte d'un ou de plusieurs salariés qui y consentent par écrit, par un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés. Avec le consentement du salarié, la Commission transmet à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, aux termes d'une entente intervenue entre elles et approuvée par le ministère, toute plainte qui concerne une conduite à caractère discriminatoire déposée conformément à la présente section. Cette entente prévoit en outre les modalités de collaboration entre les deux organismes, notamment afin de prévenir que le délai de transmission de la plainte ne porte préjudice au salarié.
Art. 123.7	Toute plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les 2 ans de la dernière manifestation de cette conduite.
Art. 123.8	Sur réception d'une plainte, la Commission fait enquête avec diligence.
Art. 123.9	En cas de refus de la Commission de donner suite à la plainte, le salarié ou, le cas échéant, l'organisme, sur consentement écrit du salarié, peut, dans les 30 jours de la décision rendue en application de l'article 107 ou, le cas échéant, de l'article 107.1, demander par écrit à la Commission de déférer sa plainte au Tribunal administratif du travail.
Art. 123.12	À la fin de l'enquête, si aucun règlement n'intervient entre les parties concernées et si la Commission accepte de donner suite à la plainte, elle la défère sans délai au Tribunal administratif du travail.

Enjeux qui découlent de la LNT au niveau de l'enquête en harcèlement psychologique ou sexuel

Art. 81.18 Art. 106 Art. 123.6 Art. 123.15	La vérification des allégations de harcèlement • la pertinence • le sérieux • la gravité • le caractère discriminatoire
Art. 123.15	La vérification du respect par l'employeur de ses obligations en vertu de 81.19.
Art. 123.7	La vérification de la prescription de la plainte - Délai pour déposer une plainte - 2 ans de la dernière manifestation.
Art. 104 Art. 123.8	L'obligation de faire enquête avec diligence: • vu le contexte, agir avec délicatesse, discernement et doigté.
Art. 123.10	L'accord des parties pour une médiation ministérielle.
Art. 107	Le droit de demander une révision à la suite d'une décision de la Commission.
Art. 108	Les pouvoirs et l'immunité de l'enquêteur en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*.
Art. 123.9	La décision de donner suite ou non à la plainte - Délai de 30 jours pour une demande de révision.
Art. 123.12	L'évaluation de la pertinence de déférer la plainte au tribunal.

Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)

Art. 9	Le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.
Art. 12	Un travailleur a le droit de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger. (Ce qu'on appelle le droit de refus).
Art. 51	L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur.
Art. 59	Un programme de prévention a pour objectif d'éliminer à la source même les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs.
Art. 227	Le travailleur qui croit avoir été l'objet d'un congédiement, d'une suspension, d'un déplacement, de mesures discriminatoires ou de représailles ou de toute autre sanction à cause de l'exercice d'un droit ou d'une fonction qui lui résulte de la présente loi ou des règlements, peut recourir à la procédure de griefs prévue par la convention collective qui lui est applicable ou, à son choix, soumettre une plainte par écrit à la Commission dans les 30 jours de la sanction ou de la mesure dont il se plaint. La section III du chapitre VII de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (chapitre A-3.001) s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à une plainte soumise en vertu de l'article 227 comme s'il s'agissait d'une plainte soumise en vertu de l'article 32 de cette loi. La décision de la Commission peut faire l'objet d'une contestation devant le TAT conformément à l'article 359.1 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)

Art. 28.0.1	Une blessure ou une maladie d'un travailleur est présumée être survenue par le fait ou à l'occasion de son travail lorsqu'elle résulte de la violence à caractère sexuel subie par ce dernier et commise par son employeur, l'un des dirigeants de ce dernier dans le cas d'une personne morale ou l'un des travailleurs dont les services sont utilisés par cet employeur aux fins d'un même établissement, sauf si cette violence survient dans un contexte strictement privé.
Art. 28.0.2	Une maladie d'un travailleur qui survient dans les trois mois après que ce dernier a subi de la violence à caractère sexuel sur les lieux du travail est présumée être une lésion professionnelle.
Art. 44	Le travailleur victime d'une lésion professionnelle a droit à une indemnité de remplacement du revenu s'il devient incapable d'exercer son emploi en raison de cette lésion. Ce recours est applicable dans le cas, où la personne salariée réussi à faire reconnaître que le harcèlement psychologique subi au travail a entraîné chez lui une lésion psychologique. Les personnes doivent faire la démonstration du lien ente une lésion psychique et la situation de harcèlement reconnue comme un accident de travail. Pour ce faire, 3 conditions sont essentielles: • Démontrer qu'il a à faire face à une superposition d'évènements assimilable à un accident de travail; • Le travailleur devra obtenir un diagnostic attestant de sa maladie par un professionnel de la santé (stress situationnel, anxio-dépression, etc.) • Établir un lien de causalité direct entre les évènements survenus au travail et l'atteinte à sa santé.
Art. 145	Le travailleur qui, en raison de la lésion professionnelle dont il a été victime, subit une atteinte permanente à son intégrité physique ou psychique a droit, dans la mesure prévue par le présent chapitre, à la réadaptation que requiert son état en vue de sa réinsertion sociale et professionnelle.

Code criminel

Art. 162 (1)	Publication d'images intimes
Art 264 (1)	Il est interdit, sauf autorisation légitime, d'agir à l'égard d'une personne, sachant qu'elle se sent harcelée ou sans se soucier de ce qu'elle se sent harcelée si l'acte en question a pour effet de lui faire raisonnable craindre, compte tenu du contexte, pour sa sécurité ou celle d'une de ses connaissances.
Art 372	Communications indécentes ou harcelantes.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST

FI4004 : Droit de gestion

Fiche d'information

Processus

HPS Recevabilité

Destinataires

Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur

Contexte

Cette fiche présente les informations générales sur le droit de gestion ou le droit de gérance.

Description

Informations générales

Le droit de gestion est le critère jurisprudentiel le plus susceptible d'entraîner le rejet de la plainte. L'analyse est différente lorsqu'il s'agit de comportements d'une personne en autorité. Les décideurs au TAT sont constants dans l'évaluation des conduites des gestionnaires :

L'analyse se fait normalement en 2 volets :

1. sur le fond des mesures
2. sur la manière de se comporter du gestionnaire à ces occasions

Retenez que : Une bonne marge de manœuvre est accordée aux employeurs par les décideurs pour le droit de gérance. C'est pourquoi il faut :

- analyser si une mesure a été prise contre la personne ou prise pour la bonne marche de l'entreprise ;
- conclure que l'on cherchait non pas à corriger la personne salariée, mais à l'humilier, à la rabaisser.

De plus, certains décideurs feront l'analyse avec le critère de la normalité. D'autres demanderont une démonstration d'abus, pas seulement une erreur de l'employeur. En effet, certains sont sévères et demandent la preuve que la conduite était totalement illégitime, gratuite et malicieuse. L'intention devient importante et doit être démontrée ce qui fait en sorte que le fardeau du plaignant est beaucoup plus lourd.

L'équité dans l'appréciation des mesures

Lorsque la personne mise en cause par la plainte est l'employeur lui-même ou l'un de ses représentants (harcèlement hiérarchique ou administratif) et que la plainte est concomitante avec de l'exercice des droits de direction, la personne mise en cause voudra amener l'enquêteur sur le terrain de la gestion ou de l'évaluation du rendement de la personne plaignante. L'enquêteur doit alors garder en tête les principes suivants :

Le droit de gestion se définit comme le droit de l'employeur de diriger ses employés et de prendre des décisions liées à la rentabilité de l'entreprise dans l'intérêt de la bonne marche des affaires. Il comprend notamment :

- l'attribution des tâches ;
- la gestion courante du rendement au travail ;
- la gestion courante de la discipline et des mesures disciplinaires ;
- la gestion courante de l'assiduité et de l'absentéisme ;
- l'application de sanctions ;
- le licenciement, les mises à pied et le congédiement.

Dans la mesure où un employeur agit avec respect envers ses employés, que ses interventions sont axées sur les tâches à effectuer et non sur la personne, et qu'il n'exerce pas son droit de gestion de façon abusive ou discriminatoire, ses actions ne constituent pas du harcèlement psychologique ou sexuel.

Exercer correctement un droit de gestion, c'est entre autres :

- faire des demandes claires et fermes fondées sur les besoins de l'entreprise
- superviser de manière objective et respectueuse l'exécution et la qualité du travail
- signifier des attentes et, au besoin, donner à la travailleuse ou au travailleur les moyens et le temps d'y répondre
- faire une gestion de la discipline de façon progressive, fondée sur des faits et de manière raisonnable et équitable et ainsi prendre les mesures disciplinaires appropriées

Un droit de gestion bien exercé se fait dans le respect des travailleuses et des travailleurs.

La différence entre le droit de gestion et le HPS, c'est le respect

Généralités :

En termes d'enquête, il faut vérifier si les faits allégués par la personne plaignante ont eu lieu et s'ils ont eu lieu de la manière décrite. Il s'agit de prendre chaque fait ou chaque groupe de faits et de les situer dans le contexte de la manière dont se comporte généralement l'employeur en pareil cas.

Par exemple, lorsque la personne plaignante allègue être victime de gestes hostiles dans le cadre de l'exercice de la fonction d'encadrement, outre la vérification de ce qui s'est passé réellement, il est nécessaire de vérifier si l'employeur a alors utilisé la même manière de faire avec cette personne qu'avec les autres personnes salariées. Si la manière est différente, est-elle hostile, vexatoire ? Si elle est identique, est-elle malgré tout abusive dans les circonstances ?

Si la plainte est contemporaine à une évaluation négative de rendement ou à une sanction disciplinaire, il faut s'attacher à voir quelle est la poule et quel est l'œuf ? Les mesures semblent-elles légitimes ? Si oui, ont-elles été administrées de manière respectueuse (ou bien hostile)? Sinon, en plus de sembler non fondées, ont-elles un caractère hostile et vexatoire ?

Il est certain qu'une mesure disciplinaire, même si elle semble fondée, est non désirée. Mais est-elle vexatoire pour autant ? Par ailleurs, lorsqu'une mesure disciplinaire semble non fondée, elle peut presque être présumée hostile et il reste à voir si la conduite de l'employeur est répétitive et vexatoire.

Les paroles qui ont été prononcées ont-elles un caractère hostile en soi (insulte, commentaire désobligeant) ou cela dépend-il du contexte, du ton, de la présence ou de l'absence de témoins ? Chaque cas particulier génère sa série de questions.

Cas particulier	Description
Admissions	Il arrive que les faits soient en partie ou totalement admis par la personne mise en cause. Cette situation peut suffire à clore l'enquête. Cependant, il peut subsister des zones d'ombre quant à la manière dont les faits se sont déroulés. Dans ce cas, des témoins tiers seront nécessaires.
Volet moyens raisonnables	Lorsque la personne mise en cause fait partie de la structure hiérarchique de l'entreprise, il y a lieu de documenter avec elle le volet « moyens raisonnables ». Si elle est la supérieure immédiate de la personne plaignante, elle doit être en mesure de dire comment elle participe en général à l'atteinte de l'objectif consistant à fournir un milieu de travail exempt de harcèlement. De plus, elle doit être questionnée sur ce qu'elle a fait en particulier pour éviter que la personne plaignante se sente harcelée.
Témoins	Sans révéler la liste des témoins suggérés par la personne plaignante, il faut demander à la personne mise en cause, quels témoins elle souhaite que l'enquêteur rencontre et pourquoi leur témoignage lui semble pertinent et utile (quel fait viendrait-il ou elle valider ?). De plus, il est utile de vérifier la nature des liens unissant chaque témoin avec la personne qui suggère son nom (ami, conjoint, partenaire de travail, autre). Au besoin, il faut vérifier si elle connaît les coordonnées de ces personnes, surtout si ces dernières ne travaillent plus ou pas pour l'employeur. Également, il faut vérifier si elle leur en a déjà parlé et si elle a obtenu leur consentement.
En cas de plainte alléguant du mobbing	Lorsque la personne plaignante allègue du mobbing, il y a plusieurs personnes mises en cause. Le mobbing implique une complicité. Il y a donc un enjeu particulier dans la gestion de l'enquête en termes de confidentialité des allégations et des entrevues. Il sera tentant pour les éventuels coupables d'essayer de faire alliance pour contrôler l'enquête et surtout le contenu et la cohérence des déclarations. Idéalement, pour ces raisons, il faudrait grouper la convocation des intimés en question en une seule journée, et à la suite, de sorte qu'ils n'aient pas la chance de se concerter entre les entrevues. De plus, il faudrait évaluer qui d'entre eux a le plus de chance de dire la vérité spontanément et le convoquer en premier. Par ailleurs, il faudrait pouvoir trouver un témoin indépendant qui ne fait pas partie du complot allégué et qui détient de l'information pertinente quant à la conduite du groupe. Par exemple, quelqu'un qui a travaillé là au moment des faits, mais qui n'y est plus.

Exemple d'un droit de gestion bien exercé

Mathilde et Ismaël sont préposés à l'accueil dans une clinique vétérinaire. Ismaël compte quelques mois d'ancienneté de plus que Mathilde. Mais, il y a 2 mois, Mathilde a été promue chef d'équipe. Elle est maintenant la chef d'équipe d'Ismaël.

Acceptant difficilement la promotion de sa collègue et n'ayant plus le cœur à l'ouvrage, Ismaël a été négligent dans son travail et est arrivé souvent en retard. Mathilde a donc dû le rappeler à l'ordre quelques fois, en vain. Après lui avoir demandé à plusieurs reprises d'arriver à l'heure, elle a dû le sanctionner en le suspendant sans salaire pour une journée.

L'attribution des tâches, l'évaluation du rendement et la gestion de la discipline font partie du droit de gestion de l'employeur.

Références

Harcèlement au travail | Site web
CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS Recevabilité Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur Médiateur

Contexte

Cette fiche fournit les informations pertinentes découlant de l'entente de collaboration entre la CNESST et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Cette entente touche les plaintes en harcèlement psychologique ou sexuel au travail liées à une conduite à caractère discriminatoire.

Description

Qu'est-ce qu'une conduite à caractère discriminatoire ?

Une conduite d'harcèlement est à caractère discriminatoire lorsqu'elle fait référence à un motif de discrimination en vertu de la Charte des droits de la personne et des droits de la jeunesse, notamment la langue, le sexe, l'orientation sexuelle, etc.

Consulter l'aide-mémoire sur les **motifs discriminatoires** pour obtenir la liste des motifs découlant de la Charte et la page web de la CDPDJ sur **la discrimination**.

Plaintes concomitantes aux deux organismes visés par l'entente

Dans certaines circonstances, les deux organismes peuvent intervenir pour une même situation d'harcèlement. Une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel à la CNESST peut traiter de conduites à caractère discriminatoire selon un motif de la Charte à la CDPDJ. À l'inverse, une plainte de discrimination à la CDPDJ peut traiter d'harcèlement psychologique dans un milieu de travail qui relève de la CNESST.

À titre d'exemple :

> Une personne salariée dit subir des conduites à caractères vexatoires de la part de son supérieur immédiat. Elle voit un lien avec son orientation sexuelle.
>
> Cette personne pourrait déposer une plainte d'harcèlement psychologique à la CNESST car elle se croit victime de manifestations d'harcèlement dans le cadre de son emploi. Elle pourrait également déposer une plainte pour discrimination ou harcèlement à la CDPDJ car, selon elle, ce mauvais traitement est relié à son orientation sexuelle qui est un des motifs de discrimination et de harcèlement protégés par la Charte.

Portée de l'entente de collaboration

- S'engager à informer les personnes salariées des différents recours qui peuvent s'offrir à elles ;
  - À l'exception d'une **personne salariée syndiquée** qui doit être référée à son syndicat,
- Transmettre **le formulaire d'autorisation de plainte concomitante** lorsque la personne salariée y consent ;
- Transmettre, après l'enquête HPS, **le formulaire d'autorisation de transfert** , avec le consentement de la personne salariée, et toute plainte en harcèlement psychologique ou sexuel qui concerne une conduite à caractère discriminatoire ainsi que la décision de poursuivre ou non son intervention ;
- Transmettre, une fois par an, un portrait statistique des plaintes en harcèlement reçues qui concernent une conduite à caractère discriminatoire.

Moyen de communication entre les organismes

Boîte courriel centralisé : Soutien-EntenteCDPDJ@cnesst.gouv.qc.ca

Durée de l'entente

L'entente est en vigueur **depuis le 20 juin 2019**.

Elle a une **durée d'un an** et renouvelable selon les conditions convenues entre les deux organismes.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette fiche d'information décrit les critères déterminants pour conclure au sujet d'un fait qui est contesté ou qui est interprété autrement dans le cadre d'une enquête pour harcèlement psychologique ou sexuel.

Description

Un fait peut être contesté

Voici 5 critères permettant de déterminer si un fait contesté a eu lieu.

Critères	Commentaires
Corroboration	• Lorsqu'un fait est confirmé par une personne qui n'a pas intérêt à mentir.
Existence de contradictions	• Lorsque questionnée de nouveau au sujet des mêmes faits, la personne change sa version sur certains aspects.
Caractère improbable du fait allégué	• Improbabilité inhérente au fait lui-même ou aux circonstances dans lesquelles il est rapporté.
Existence de motifs de mentir	• Tenir pour acquis que la personne mise en cause a toujours un motif pragmatique de mentir. • Garder en tête l'hypothèse que la personne plaignante peut exceptionnellement avoir aussi un motif de mentir, par exemple celle qui vient d'avoir une évaluation de rendement négative. • Il y a aussi des témoins ou des personnes mises en cause secondaire qui peuvent avoir intérêt à mitiger leur participation à une situation compromettante.
Déclarations allant à l'encontre des intérêts de la personne	• Lorsque quelqu'un admet quelque chose comme pour mieux en nier une autre.

Un fait peut être interprété autrement

Lorsque les faits allégués sont admis et que le désaccord repose sur l'interprétation des faits ou de leur contexte :

- il y a moyen de conclure en se servant des témoignages et de l'analyse de l'ensemble des circonstances ;
- la question devient alors de savoir si cette conduite, dans sa globalité, rencontre les critères de la définition de HPS ;
- certains indices peuvent vous guider ;
  - observer le verbal et le non verbal de la personne alors qu'on lui pose des questions non menaçantes et considérer ce portrait comme la norme pour elle,
  - observer ensuite la même personne lorsqu'on lui pose des questions sur des sujets dangereux pour elle et noter les déviations par rapport à cette norme.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS ENQ - TET

Destinataires

Enquêteur HPS Analyste-enquêteur et décideur

Contexte

Cette fiche rappelle les étapes principales du déroulement d'un entretien d'enquête, que ce soit pour la personne plaignante, les témoins, la personne mise en cause ou l'employeur.

Description

Déroulement d'un entretien d'enquête

Les étapes du déroulement d'un entretien d'enquête sont complémentaires aux **bonnes pratiques sur l'expérience client**.

Ici, il s'agit de la phase 2 qui est détaillée en lien avec un entretien dans le cadre d'une enquête en harcèlement psychologique ou sexuel.

Étapes	Description
Préalable à l'entretien d'enquête	• S'assurer d'avoir déterminé le bon endroit ou le bon mode d'intervention (téléphone, vidéo conférence, en présence, etc.) pour offrir un environnement inspirant confiance et sécurité : ◦ Pour l'employeur et la personne mise en cause, le déroulement de l'entretien d'enquête peut, au besoin, avoir lieu dans les locaux de l'entreprise ; ◦ Pour des raisons de sécurité, ne jamais se rendre au domicile d'une personne salariée ou d'un témoin
Introduction d'un entretien d'enquête	Voici les informations générales à préciser dès le départ : • Accueillir la personne de façon respectueuse pour établir un bon contact ; • Remercier d'avoir accepté de participer volontairement, le cas échéant ; ◦ Il n'est jamais souhaitable de contraindre une personne. • Avisez qu'aucun enregistrement n'est autorisé durant l'entretien d'enquête, pour elle comme pour vous, pour quelque raison que ce soit. • L'enquêteur HPS est impartial ; • Le rôle de la Commission d'effectuer une enquête avec diligence ; • Le rôle d'une personne enquêtrice HPS ou celui d'un analyste-enquêteur décideur ; • La procédure et les délais de traitement ; • L'entretien d'enquête vise à recueillir les faits et non pas obtenir une opinion ; • L'entretien d'enquête est informelle et une pause au besoin peut avoir lieu ; • L'enquêteur est tenu de maintenir la plus grande confidentialité pendant l'enquête quant aux informations qu'il recueille ; • Demander à la personne rencontrée de ne pas discuter de l'enquête et de son contenu avec qui que ce soit ; • En vertu de l'article 122 LNT, il est interdit à un employeur ou à son agent de congédier, de suspendre ou de déplacer une personne salariée, d'exercer à son endroit des mesures discriminatoires ou des représailles ou de lui imposer toute autre sanction pour le motif que cette personne salariée a fourni des renseignements à la Commission ou à l'un de ses représentants sur l'application des normes du travail ou qu'elle a témoigné dans une poursuite s'y rapportant ; • L'enquêteur prendre des notes qui seront consignées au dossier par la suite ; • La personne accompagnatrice ne peut être partie à l'enquête, ni être interrogé comme témoin. Elle joue un rôle de soutien uniquement ; • Aucune conclusion n'est encore prise et que les questions posées ne doivent pas être interprétées comme un indice qu'il prête foi ou non aux allégations ;

	• L'enquêteur doit recueillir les informations reliées à la gestion de la situation par l'employeur et vérifie la présence et la conformité de la politique HPS. En terminant l'introduction : • Valider si la personne a des questions ou des commentaires avant de commencer.
L'entretien d'enquête proprement dit : Les questions peuvent être posées en 2 volets.	
Volet 1 : Questions ouvertes sur les antécédents professionnels	• Cette approche permet de casser la glace, détendre l'atmosphère, observer la personne dans son verbal et son non verbal ; • Ces questions peuvent permettre de voir comment la personne interagit alors qu'elle répond à des questions qu'elle n'a pas de raison de chercher à éviter ; • Ces questions permettront de voir un changement de comportement par la suite, le cas échéant. **Exemples :** • Depuis combien de temps occupe-t-elle son emploi ? • A-t-elle toujours occupé le même poste dans cette entreprise ? Si non, quel a été son cheminement de carrière ? • A-t-elle travaillé ailleurs ? À quel titre ? ◦ Quelles études a-t-elle terminées ? Où ?
Volet 2 : Questions sur l'existence du harcèlement (faits, chronologie)	• Pour voir les liens entre les évènements et les attitudes de la personne : ◦ Posez des questions ouvertes dans un premier temps ; ◦ Reprendre l'histoire selon un mode chronologique dans un deuxième temps. • La personne plaignante place le début du harcèlement à un moment donné : ◦ Questionner sur des incidents antérieurs ; ◦ Voir s'il y a souvenir de faits passés ; ◦ Valider s'il y un impact sur l'occurrence du harcèlement ; ◦ Déterminer l'élément déclencheur autant que possible.

Techniques de communication

Afin de maximiser les chances de bien réussir un entretien d'enquête, l'intervenant doit utiliser les diverses techniques de communication à sa disposition.

De plus, il doit prendre garde aux déviations qui pourraient se présenter.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette fiche d'information décrit ce qu'est l'écoute active ainsi que les pièges à éviter lors de la réalisation des entretiens d'enquête.

Description

L'écoute active

- Consiste à écouter une personne sans porter de jugement sur ce qu'elle dit et lui refléter ce qu'elle communique ;
- Indique à la personne que nous avons bien saisi l'ensemble de son message ;
- Permet de créer un climat de confiance et d'ouverture ;
  - Un climat où l'autre se sent accepté et non jugé ; un climat où l'autre se sent compris.
  - En ne jugeant pas, et en montrant que nous comprenons l'expérience de l'autre, nous lui disons implicitement qu'il est libre d'aller plus loin.
- Il s'agit d'un outil à deux dimensions : **Le silence et la parole**.

Le silence	• Être attentif au verbal de l'autre ;
	  ◦ écouter les idées, les sentiments, les prises de position,
	• Être attentif au non verbal de l'autre ;
	  ◦ la posture, les changements de posture,
	  ◦ la mimique, les changements de mimique,
	  ◦ le ton, les changements de ton,
	• Montrer son intérêt par son propre non verbal ;
	  ◦ regard, attitude, posture, mimique, sons,
	• Ne pas tenir pour acquis qu'on sait de quoi il s'agit ou ce qu'il faut faire ;
	  ◦ écouter avec l'esprit ouvert.

La parole	• Poser des questions ouvertes, sans porter de jugement ; • Refléter en reprenant autant que possible les mots de la personne ; • Reformuler en insistant sur les points constructifs ; • Vérifier si on a compris en reformulant ou en posant une question ; • Accuser réception des messages et des émotions (même les agressives) ; ◦ les reconnaître comme tels.

Les pièges à éviter

Faire des promesses	• Certaines personnes interrogées tenteront de vous amener à prendre engagements au sujet de diverses choses :
	  ◦ le temps que prendra l'enquête ;
	  ◦ le fait que certaines actions ou décision seront prises ;
	  ◦ le fait que la personne mise en cause sera congédiée ou innocentée ;
	• Ne promettez rien ! Tout fini par se savoir.
	• Ne pas compromettre l'enquête avant qu'elle soit terminée et que le rapport soit rédigé.
	• Ne pas compromettre l'impartialité et la validité de l'enquête.
	• Reformuler lorsqu'une personne fait une telle demande :
	  ◦ reconnaître le besoin exprimé ;
	  ◦ formuler votre compréhension face à ce besoin ;
	  ◦ rassurer en précisant que vous allez faire pour le mieux pour que l'enquête soit efficace et diligente ;
	  ◦ préciser qu'il n'est pas possible de donner suite à la demande.

Donner des opinions	• Certaines personnes peuvent demander votre opinion.
	  ◦ Exemples :
	  ▪ D'après-vous, est que c'est du harcèlement ça ?
	  ▪ Est-ce que le TAT a déjà décidé qu'un acte comme celui-ci constituait du harcèlement ?
	• Ne jamais transmettre son opinion.
	• Il y a un risque de perception partialité.
	• Préciser que chaque cas est un cas d'espèce et qu'on ne peut pas juger.

Répondre à des questions personnelles	• Évitez de répondre à des questions vous impliquant :
	  ◦ Vous, est-ce que vous avez déjà fait beaucoup d'enquêtes ?
	  ◦ Est-ce la première fois que vous venez dans une entreprise comme la nôtre ?
	  ◦ C'est quoi votre formation ?
	  ◦ C'est quoi votre moyenne au bâton ? Sur 10 plaintes, vous en trouvez combien qui sont fondées ?

S'embarquer dans un débat	• Certains pourront tenter de vous déstabiliser.
	• Éviter tous débats peu importe le sujet.
	  ◦ **Exemples :**
	  ▪ On sait ben, vous autres, les fonctionnaires, vous aimez cela mettre votre nez dans les affaires des entreprises !
	  ▪ Êtes-vous payé au pourcentage ?
	  ▪ Ces lois-là, c'est fait pour favoriser les femmes, les fainéants et les incompétents !

Traverser la ligne imaginaire	• Tenir un équilibre entre faire preuve d'empathie sans déborder dans la sympathie. • Faire preuve de réserve dans ses paroles, ses actes et ses expressions. • Demeurer neutre que la personne rencontrée vous soit antipathique ou avec qui vous avez des affinités. • Prendre garde aux journées où vous êtes particulièrement de bonne humeur et avez le goût d'avoir du fun. • Créer un bon climat et ne pas déborder dans les familiarités. • Demeurer impartial, on vous observe et vous interprète.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette fiche d'information décrit les différentes habiletés et techniques en communication pour informer la personne salariée que sa plainte ne rencontre pas les critères de la définition du HPS.

Description

Informations générales

La conclusion de l'enquête se prépare dès le premier entretien d'enquête avec la personne salariée afin de prévenir les éventuelles difficultés. Pour bien la transmettre, il faut préparer la personne salariée.

Cette préparation doit être rigoureuse. Les émotions et le stress associés à l'annonce peuvent faire oublier des démarches importantes.

Il n'y a pas de manière idéale d'annoncer une mauvaise nouvelle. Pour bien faire passer la nouvelle, vous devez simplement :

- faire preuve de compréhension et d'empathie;
- avoir une grande écoute;
- adapter votre approche face à la situation.

Rôle de la personne enquêtrice HPS	Rôle de la personne salariée
• Préparer la personne salariée à la réalité • L'informer du rôle qu'il aura à jouer dans le traitement de son dossier • Analyser les faits au dossier • Vérifier la présence des critères de la définition du HP • Communiquer la décision	• Collaborer • Préciser les faits reliés à sa situation • Documenter son dossier • Faire la preuve qu'il a été victime de harcèlement psychologique

Précisez à la personne salariée **vos attentes** afin de l'aider à réfléchir sur la suite des procédures :

- quoi faire et pourquoi le faire;
- quand et comment le faire.

Validez avec la personne salariée **ses attentes** pour lui permettre de bien comprendre:

- les implications;
- le rôle de la Commission;
- le rôle qu'elle aura à jouer.

Communiquer la non-recevabilité à la personne salariée

La façon dont l'information est présentée est aussi importante que le contenu et savoir communiquer l'information est une aptitude importante à maîtriser.

Actions à poser lorsque la personne enquêtrice fait part de la conclusion de son analyse

À faire	À éviter
L'annoncer le plus tôt possible	Ne pas tergiverser
Opter pour le style direct et factuel	Ne pas se perdre dans des explications détaillées
Expliquer la décision avec assurance en utilisant les mots de la définition	Se confondre en excuses

Exemple

"Madame, Monsieur (nom de la personne salariée),

À la suite de l'analyse des documents et de votre situation, nous ne pourrons donner suite à votre plainte car les faits au dossier ne rencontrent pas les critères de la définition…"

- Laisser le client réagir, exprimer ses émotions pour passer au mode rationnel. Il est important de désamorcer cette colère avant d'intervenir.
- Écouter sans interrompre. Faites-lui comprendre que vous avez entendu ce qu'il a dit et ramener à l'essentiel.
- Une fois l'annonce faite et la colère (éventuelle) du client extériorisée, il convient de l'informer de la fermeture de son dossier et de l'existence d'un droit de révision et de la possibilité de déférer sa plainte au TAT.

"Madame, Monsieur (nom de la personne salariée),

J'entends ce que vous venez de dire et permettez-moi de vous expliquer votre droit de révision et de la possibilité de déférer votre plainte au Tribunal administratif du travail (TAT) "

Différentes techniques de communication pour répondre aux objections de la personne salariée

Techniques	Descriptions
L'utilisation de la technique du « disque brisé »	La technique du "disque brisé" est une méthode pour se faire entendre par quelqu'un qui ne veut pas vous écouter. Il s'agit de : 1. Répéter la même chose aussi souvent que nécessaire ; 2. Répéter calmement mais surtout sans impatience et ironie ; 3. Ne pas dériver ni se justifier, et trop expliquer. Alors si le plaignant ne vous écoute pas et ne veut rien entendre de vos explications, mentionnez-lui à nouveau que la loi lui permet de faire une demande de révision et que la confirmation écrite de la décision lui donnera les délais et l'adresse où exercer ce droit. ***Exemple*** • *" J'entends que vous êtes insatisfait de notre décision et je vous informe que vous pouvez demander, par écrit, une révision de notre décision…"* • *"J'entends que vous êtes insatisfait du résultat de notre analyse mais la prochaine étape serait d'exercer votre droit de révision".*
Le rappel verbal	Si le plaignant met en doute vos compétences demeurer empathique face aux difficultés éprouvées par le salarié. ***Exemple*** • *"Je comprends que vous puissiez penser cela mais mon rôle est d'analyser les faits au dossier et de vérifier la présence des critères de la définition du HP…. "*

La technique de l'édredon	Si le salarié ne fait que déverser sa frustration sur vous, l'utilisation de la technique de l'édredon pourrait désamorcer un conflit. Cette technique permet d'éviter d'envenimer la situation. Il s'agit de présenter aucune résistance en apparence, ne donnez pas de prise à votre interlocuteur, même si vous lui montrez que vous l'écoutez avec attention. ***Si c'est une opinion :*** *répondre « c'est votre point de vue … » puis silence.* ***Si c'est un ressenti :*** *répondre avec bienveillance « je comprends… » puis silence.* Un édredon « réagit mollement » ne cherchez pas à avoir raison et bornez-vous à constater sa position sans la discuter. **Ne pas réagir, être proactif.** ***Exemple*** • *"Je comprends… ou… j'entends votre point de vue et je vous invite à exercer votre droit de révision.* "
La technique du SPHINX	Face à une escalade de la critique ou à une pression absurde, il y a la " technique du sphinx ". Ici, la force de votre réponse réside essentiellement dans votre silence, le contrôle absolu de votre corps et de votre respiration et l'impassibilité de votre visage. Délibérément vous vous taisez puis vous enchaînez sur le sujet. A la rigueur, vous accusez réception d'un hochement de tête ou d'un mot : « bon ».

Savoir comment réagir devant l'agressivité

- Consultez la fiche **Savoir comment réagir devant l'agressivité et désamorcer la colère**.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche d'information

Processus

HPS Médiation Recevabilité

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur Inspecteur-Enquêteur

Contexte

Cette fiche d'information fournit les informations générales encadrant le traitement d'un dossier conjoint peu importe l'étape du traitement, de la détection à la conclusion d'une enquête en harcèlement psychologique ou sexuel.

Description

Qu'est-ce qu'un dossier conjoint ?

Un dossier contenant une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel au travail au secteur Normes du travail (NT) et une demande de réclamation d'accident de travail au secteur Santé et sécurité du travail (SST).

Un mécanisme de coordination harmonisé entre les deux secteurs a été mis en place pour permettre :

- de repérer si une demande d'indemnisation au secteur SST et une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel ont été reçues pour le même travailleur;
- d'assurer le partage des informations entre les secteurs tout en préservant la confidentialité des informations acquises lors de l'enquête du secteur NT.

Qu'est-ce que l'outil « Arrimage des activités intersectorielles » ?

Un outil informatique qui permet de détecter un dossier potentiellement conjoint à partir du système de mission NT et celui de SST. Il est possible que l'outil d'arrimage ne détecte pas ou détecte en retard un dossier conjoint. Soyez vigilant et effectuez une vérification à toutes les étapes de traitement d'une plainte HPS. Seuls quelques intervenants du réseau ont accès à cet outil informatique.

Quoi savoir sur un dossier conjoint ?

- Lorsqu'un dossier conjoint est identifié, l'indicateur « **Recours multiple** » doit être coché au système de mission dans la demande de service plainte HPS et une description est indiquée.
  - La valeur **À valider** à l'indicateur "Recours multiple" signifie que la personne salariée est référée à un autre secteur de la Commission. Il est alors important d'effectuer une vérification pour valider si le dossier est conjoint au moment de la réalisation de l'enquête HPS.
- Un dossier conjoint doit être traité en **priorité** au secteur NT, et ce, à toutes les étapes du traitement du dossier.
- Le secteur SST doit attendre la finalité de la plainte HPS au secteur NT avant de rendre une décision en admissibilité ou en révision administrative pour un dossier qui a été identifié conjoint. Il se peut que la décision d'admissibilité d'une réclamation au secteur SST soit déjà rendue au moment du dépôt de la plainte HPS au secteur NT. Dans certaines situations, le secteur SST peut rendre une décision d'admissibilité pour un dossier conjoint. Ex. : Dossier où la présomption légale (violence à caractère sexuel) au secteur SST s'applique, comportant une détresse financière de la personne salariée, réclamation SST hors délai, dossier non identifié par l'outil.

Moyens de communications

Deux adresses courriel centralisées permettent un échange d'informations entre les intervenants des 2 secteurs.

1. La boîte courriel du secteur NT SuiviDossierConjointHP-SST@cnesst.gouv.qc.ca permet de :

- valider la détection d'un dossier potentiel en cours de traitement
- obtenir une information pour un dossier conjoint.

2. La boîte courriel du secteur SST **VPIRT-DossierconjointHPNT-SST** permet de :

- transmettre au secteur SST la finalité d'un dossier NT, notamment l'envoi d'un sommaire d'enquête ou d'un formulaire de désistement.

Rôles et responsabilités

1. **Personnels désignés à la DGO**

- Détecter et confirmer les nouveaux dossiers conjoints.
- Ajouter une note et l'indicateur « Recours multiple » à GI.net.
- Envoyer un courriel au chef d'équipe, et au responsable du dossier, le cas échéant.
- Coordonner la boîte courriel centralisée du secteur NT.

2. **VPNT / Bureaux régionaux**

- Transmettre, via la boîte courriel NT, une information pour valider la détection d'un nouveau dossier ou une information pour un dossier conjoint.
- Transmettre, via la boîte courriel SST, les formulaires de désistement, les sommaires d'enquête ou l'information que le traitement du dossier SST peut reprendre.

Recevabilité - Tâches à réaliser pour le traitement d'un dossier conjoint

- Appliquez la procédure FP1002: Traiter un dossier conjoint HPS - Recevabilité

Médiation - Tâches à réaliser pour le traitement d'un dossier conjoint

- Appliquez la procédure Traiter un dossier conjoint HPS - médiation

Enquête HPS - Tâches à réaliser pour le traitement d'un dossier conjoint

- Appliquez la procédure Traiter un dossier conjoint HPS - enquête HPS

Outils et références

Médiation | Site web CNESST

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Aide-mémoire sur le harcèlement psychologique

Définition Article 81.18	«…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. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié ».
5 éléments constitutifs **2 éléments si une seule conduite grave**	• **Conduite vexatoire** manifestée par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes • **Qui sont répétés** • **Hostiles ou non désirés** (l'intention n'a pas à être prise en considération) • **Atteinte** à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié • **Milieu de travail néfaste** • **Atteinte** à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié • **Effet nocif continu** pour le salarié
Droit des salariés Article 81.19	Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique
Obligations de l'employeur Article 81.19	• **Prendre les moyens raisonnables pour prévenir** le harcèlement psychologique (page 14 et suivantes de la brochure « Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique - Guide pratique de l'employeur »). • Lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, **prendre les mesures appropriées pour la faire cesser** (page 20 et suivantes de la brochure « Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail - Guide pratique de l'employeur »). • Obligation de moyens et non de résultats : il ne peut garantir qu'il n'y aura jamais de harcèlement dans l'entreprise. • L'ignorance d'une situation ne saurait exonérer l'employeur de ses obligations • L'employeur est tenu d'intervenir même lorsque le harceleur est un tiers • Dès le 1er janvier 2019, l'employeur aura l'obligation d'adopter une politique de prévention du harcèlement et de traitement des plaintes incluant un volet concernant les conduites à caractère sexuel.
Droit de l'employeur (découlant de ses obligations)	• **Demander à ses employés qu'ils adoptent une conduite exempte de harcèlement** non seulement à l'égard de leurs collègues, de leurs patrons, mais aussi des tiers avec lesquels ils font affaire dans le cadre de leur emploi.
À qui s'appliquent les nouvelles dispositions	• Tous les salariés syndiqués ou non syndiqués • Tous les niveaux de la hiérarchie organisationnelle y compris les cadres supérieurs • Tous les employeurs du Québec autant du secteur privé que du secteur public Exception : salariés et employeurs qui relèvent de la compétence du gouvernement fédéral (assujettis au Code canadien du travail)
Ce qui peut en constituer	• **Empêcher la personne de s'exprimer :** l'interrompre, lui interdire de parler aux autres... • **Isoler la personne :** ne plus lui adresser la parole en public, ne plus lui parler, empêcher les autres de lui adresser la parole… • **Déconsidérer la personne :** répandre des rumeurs à son égard, la ridiculiser, l'humilier, mettre en cause ses convictions ou sa vie privée… • **Discréditer la personne :** ne plus lui donner de tâches à réaliser, l'obliger à réaliser des actions dévalorisantes, absurdes ou inférieures à ses compétences, simuler des fautes professionnelles, la dénigrer… • **Menacer, agresser la personne :** hurler, bousculer, endommager ses biens. • **Déstabiliser la personne :** se moquer de ses convictions, de ses goûts, de ses points faibles, faire des allusions désobligeantes… • **Harcèlement sexuel :** Baisers à caractère sexuel, attouchements, agression sexuelle, toutes les formes d'attentions ou d'avances non désirées à connotation sexuelle qui provoquent l'inconfort. Peut comprendre des regards insistants, des menaces, des propositions, des blagues et de l'affichage pornographique. Voyeurisme, exhibitionniste et frotteurisme. • **Discrimination en fonction d'un des motifs de l'article 10 de la charte des droits et libertés de la personne** (la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap).
Ce qui n'en est habituellement pas	• Exercice normal du **droit de gérance** • **Conflits** au travail • **Stress** lié à l'emploi • **Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles**

Direction du soutien et de l'optimisation
Document créé le : 2009-08-31
Document mis à jour le : 2019-05-21

Aide-mémoire sur le harcèlement psychologique

Principes de base de la prévention	• Un **engagement** clair et véritable comme employeur de prévenir et faire cesser le harcèlement • Agir en **prévention** (informer, former, sensibiliser, détecter les circonstances à risques, etc.) • Mettre en place des **mécanismes permettant de connaître et faire cesser** les situations de harcèlement psychologique • **Éviter la répétition** de situation en apprenant des situations vécues • *Référer à la brochure « Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique - Guide pratique de l'employeur »*
Recours Article 123.6 Article 81.20 Article 81.20	• **Salariés non syndiqués et cadres supérieurs :** plainte écrite à la CNESST • **Salariés syndiqués** qui possèdent un recours en vertu de sa convention collective : syndicat concerné. Utiliser la procédure prévue à la convention. L'instance chargée d'en décider sera l'arbitre de grief. *Les dispositions relatives au harcèlement sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective.* • **Employés de l'État non régis par une convention collective et membres et dirigeants d'organismes** : Commission de la fonction publique (418) 643-1425, ailleurs au Québec, sans frais 1 800 432-0432
Délai de prescription	**2 ans** de la dernière manifestation. Celle-ci doit obligatoirement avoir eu lieu le ou après le **14 mars 2018**.
Rôle de l'intervenant et rappels sur l'attitude à adopter	• Amener le client à s'interroger sur sa situation • L'informer sur les dispositions légales et en l'invitant à apprécier lui-même si ses droits ont été respectés ou non (effet miroir). • Reconnaître que la personne vit une situation difficile au travail. • Éviter de confirmer la personne dans son statut de victime. On ne peut porter un jugement sur une situation aussi complexe à partir du récit d'une seule personne. • Relever les faits, l'aider à établir la chronologie des événements. • Vérifier si elle est prête à exercer un recours.
Questions à se poser	• Une personne neutre, bien informée de toutes les circonstances, se trouvant dans la même situation, considérerait-elle cette conduite offensante? • Les comportements, paroles, actes ou gestes reprochés sont-ils hostiles ou non désirés? • Est-ce que la conduite diminue, rabaisse ou cause une humiliation? • La conduite rend-elle le milieu de travail néfaste? • S'il s'agit d'une seule conduite grave, celle-ci a-t-elle un effet nocif qui se perpétue dans le temps?
Que faire en cas de harcèlement psychologique	• **Parler du problème** vécu avec un proche, une personne de confiance. Ne pas rester isolé; **Dans la mesure du possible** (pas nécessaire pour avoir droit au recours) : • **Exprimer** très clairement à l'auteur du comportement non désiré sa volonté que cela cesse immédiatement • **Vérifier** à l'intérieur de l'entreprise **s'il existe un mécanisme** permettant de rapporter en toute discrétion le comportement non désiré; • **Porter la situation à l'attention de l'employeur** qui doit mettre fin à cette conduite en apportant des mesures appropriées • **Prendre des notes**, recueillir des informations sur les faits, dates, témoins, conséquences, vécus pour documenter une plainte
J'ai déposé une plainte à la CNESST (référer à la brochure si requis)	1. Analyse de la recevabilité (si plainte jugée irrecevable : 30 jours pour demander une révision ou un transfert au TAT) 2. Offre de médiation : si entente, fermeture du dossier; si refus ou aucune entente, la suite à l'étape 3 3. Enquête 4. Décision (ne pas poursuivre le traitement) : 30 jours de la réception de la décision pour demander une révision ou un transfert au TAT 5. Décision (poursuite du traitement) : Audition au TAT et représentation par la DGAJ 6. Conciliation au TAT (possible en tout temps avant la prise en délibéré) 7. Décision du TAT : plainte fondée ou plainte non fondée
Autres Lois Code civil	• Protection de la santé, de la sécurité et de la dignité des salariés • Contacter un avocat, **Barreau du Québec**, 1-800-361-8495, région de Montréal (514) 954-3400
LATMP	• Lésions professionnelles reliées à l'exécution du travail (**accident du travail ou maladie professionnelle)** • **CNESST :** Contacter directement un des 21 bureaux régionaux (voir le site Internet http://www.csst.qc.ca/nous_joindre/repertoire_general.htm ou les pages du gouvernement du bottin téléphonique)
LSST	• **Droit de refus** de travailler si l'exécution du travail expose la personne à un danger pour sa santé et sa sécurité au travail • **CNESST** Contacter directement un des bureaux régionaux (voir le site Internet http://www.csst.qc.ca/nous_joindre/repertoire_general.htm ou les pages du gouvernement du bottin téléphonique)

Direction du soutien et de l'optimisation
Document créé le : 2009-08-31
Document mis à jour le : 2019-05-21

Aide-mémoire sur le harcèlement psychologique

Code criminel	• **Intimidation, violence**, agression physique, harcèlement criminel • Contacter la **Police** municipale ou la Sûreté du Québec
Charte des droits et libertés de la personne	• Protection de **l'intégrité, de la dignité, de la réputation et de l'égalité** des personnes, recours possible pour un des motifs prévus à la Charte • **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** 1-800-361-6477, Siège social (514) 873-5146
Loi canadienne sur les droits de la personne	• Protection contre la discrimination dans les entreprises de juridiction fédérale • Commission canadienne des droits de la personne, Province de Québec 1-800-999-6899, Région de Montréal (514) 283-5218
Ressources pour les victimes	• **Médecin** • **CLSC :** Appeler **Info-santé** ou consulter le site Internet du ministère de la Santé et des Services sociaux pour identifier le point de service à contacter www.msss.gouv.qc.ca ou 1-800-707-3380
Ressources pour les employeurs	• Dépliants, guides et affiches de la Commission. Site Internet. • Contacter les **ordres professionnels** pour référence (Barreau, ordre des psychologues, ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles, etc.) • Échanger avec d'autres employeurs, les **chambres de commerce**, les **associations d'employeurs** pour alimenter votre réflexion et vous référer à des ressources externes qu'ils ont utilisées.

Direction du soutien et de l'optimisation
Document créé le : 2009-08-31
Document mis à jour le : 2019-05-21

Aide-mémoire à la prise d'une plainte harcèlement psychologique ou sexuel
Destinataires : IE Guichet
Direction du soutien à la prestation de services
MAJ : 26 avril 2024

Formulaire de plainte : Éléments importants

- Renseignements sur la personne salariée
  - Valider ses coordonnées personnelles
  - Obtenir un numéro de téléphone où la personne salariée peut facilement être rejointe de jour ou celui d'une personne qui pourrait lui transmettre un message
  - Obtenir son adresse courriel et l'insérer dans les moyens de communication

- Renseignements sur l'employeur
  - Valider la présence d'un établissement et l'impliquer, le cas échéant
  - Valider le nom d'une personne contact et l'insérer dans les moyens de communication
  - Obtenir l'adresse courriel et l'insérer dans les moyens de communication
    - En présence d'une personne contact, insérer le courriel dans les moyens de communication de ce contact

- Date de la dernière manifestation
  - Aide à évaluer la date de prescription

- Nom et adresse de l'entreprise et genre d'activité
  - Donnent des indices sur la juridiction et l'assujettissement
    - Juridiction fédérale, réserve indienne
    - Travail hors Québec ou toute autre législation
  - Obtenir l'adresse courriel et l'insérer dans les moyens de communication
    - Nuancer entre celle de l'entreprise vs celle du contact correspondance

- Types d'allégations
  - Indicateurs CDPDJ et/ou Sexuel

- Loi impactée par la plainte HPS, par défaut, la PLHP est déposée en vertu de la LNT
  - LNT
  - Charte sur la langue française
  - Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail

- À l'usage exclusif de la Commission
  - Date de réception
  - Autres plaintes : cocher s'il y a d'autres plaintes qui accompagnent la HPS

- Renseignements sur l'emploi
  - Fonction de la personne salariée
    - Donne un indice sur la possibilité que la personne salariée soit exclue de la loi ou de certaines dispositions
  - Salaire brut habituel ou approximatif par semaine (champ obligatoire)
  - Convention collective
    - Si convention collective : demander copie et les coordonnées du syndicat et représentant syndical

Aide-mémoire à la prise d'une plainte harcèlement psychologique ou sexuel
Destinataires : IE Guichet
Direction du soutien à la prestation de services
MAJ : 26 avril 2024

Informations à donner à la personne salariée

- Disposition de la loi
  - Le mandat de la CNESST est la représentation devant le TAT
  - Fardeau de la preuve appartient à la personne salariée
  - Enquête et représentation sans frais pour la personne plaignante

- Processus de la plainte et rôle de l'intervenant
  - Recevabilité
    - Analyse la plainte à l'aide de la version des faits de la personne salariée
      - Y a t il suffisamment d'éléments pour recevoir la plainte sans pour autant la considérer comme fondée?
      - Y a t il apparence de tous les critères de la définition?
      - ATTENTION : Seule l'enquête HPS déterminera si elle est fondée ou non
    - Reçoit la plainte envers l'entreprise et non le mis en cause
    - Valide l'ouverture d'un règlement ou non de la plainte
  - Médiation
    - Offre la médiation auprès des parties dans le but qu'une entente intervienne à leur satisfaction
    - Rédige l'entente, le cas échéant

  - Enquête HPS
    - Obtient la version des faits des 2 parties et des témoins, le cas échéant
    - Valide la présence des critères de la définition
    - Recommande la représentation de la DGAJ ou non devant le TAT

- Référer la personne salariée
  - Site Web de la CNESST
  - CDPDJ – Recours possible – IT 145
  - Secteur SST – Réclamation du travail – Possibilité d'un dossier conjoint – IT 131

- Référence à d'autres organismes
  - OBNL
  - En cas de détresse, Médecin ou CLSC
  - Tout autre organisme pertinent

Documents

- Conserver copie de tous les documents pertinents fournis par la personne salariée et s'assurer qu'ils sont déposés au dossier électronique

- Informer la personne salariée
  - Des documents à fournir
  - Des coordonnées du responsable du guichet
  - De son numéro de DS ou de dossier
  - Des coordonnées où transmettre la documentation (privilégier le courrier sécurisé ou TED au lieu du courrier régulier)

- Liste des documents ou informations à fournir
  - Exposé des faits
  - Lettres de l'employeur
  - Audios et/ou vidéos
  - Textos, courriels ou autres témoignant d'une allégation de HPS
  - Liste de témoins potentiels
  - Autres documents jugés pertinents (précisez lesquels)

Harcèlement psychologique

	ACTION / N° DANS LA PROCÉDURE	DEMANDE SANS ÉCRIT	DEMANDE ÉCRITE
	Demande irrecevable **2.1.1**	Fermeture DS : Irrecevable Aucune correspondance	Correspondance DI : Droit de révision Fermeture DI : Irrecevable
DS	**Demande irrecevable et salarié insiste pour déposer plainte** **2.1.2**	**Doit obtenir l'écrit pour confirmer le dépôt de la plainte. 2.1.2.1** **Par la poste, par télécopieur, par TED ou par courriel :** Fermeture DS : En attente d'une plainte écrite Correspondance optionnelle : Lettre avisant du délai légal et formulaire plainte	
DS	**Plainte écrite reçue à l'intérieur de son délai légal** (2 ans) **2.1.2.2**	Traitement : La DS est réactivée et le traitement se poursuit	
DI	**Plainte écrite reçue après son délai légal** (Plus de 2 ans) **2.1.2.3**	Non applicable	Traitement : **La DS est réactivée, création d'un DI** Correspondance DI : Hors délai Fermeture DI : Irrecevable
DS	**Renseignement** **2.1.3**	Fermeture DS : Renseignement Aucune correspondance	Fermeture DS : Désistement Correspondance DS (Obligatoire) : Lettre confirmant la fermeture à la demande du salarié.
DS	**Désistement** **2.1.3 et 2.3.1**	Non applicable	Fermeture DS : Désistement Correspondance DS: Lettre confirmant la fermeture à la demande du salarié si aucune confirmation écrite du salarié au dossier.
DS	**Meilleure compréhension**	Fermeture DS : Meilleure compréhension Correspondance optionnelle : Lettre avisant de la fermeture à sa demande	Non applicable
DS	**Impossible de joindre le salarié** (après trois tentatives) **2.1.4 et 2.1.5**	**2.1.4** Correspondance DS : Salarié non joint / demande de communiquer pour réouverture Fermeture DS : Impossible de joindre le salarié	**2.1.5** Correspondance DS : Demande de communiquer avec la CNESST **À l'échéance du délai de 10 jours : Créer D.I.** **2.1.5.1** Si incapable de faire la recevabilité technique et des critères du HP : Correspondance DI : Impossible de faire la recevabilité Fermeture DI : Irrecevable

	ACTION / N° DANS LA PROCÉDURE	DEMANDE SANS ÉCRIT	DEMANDE ÉCRITE
	Salarié accepte de contacter son employeur 2.2.1 et 2.2.2	**2.2.1** Fermeture DS : Salarié accepte de contacter l'employeur Correspondance optionnelle DS : Salarié contacte son employeur N. B. Si l'employeur ne règle pas, le salarié contacte l'inspecteur-enquêteur en charge de la demande qui réactivera celle-ci.	**2.2.2** Fermeture DI : Salarié accepte de contacter l'employeur Correspondance DI : Salarié contacte son employeur N. B. Si l'employeur ne règle pas, le salarié contacte l'inspecteur-enquêteur en charge du dossier qui réactivera celui-ci.
	Plainte semble recevable 2.4	Correspondance DS : Lettre informant du délai légal pour faire parvenir la plainte, avec copie de la plainte et la demande de documents Fermeture DS : En attente d'une plainte écrite	Traitement : L'intervention se poursuit Correspondance : Demande de documents pour établir la recevabilité (si nécessaire)
	Salarié transmet les documents demandés 2.4.1	Traitement : La DS est réactivée et le traitement se poursuit	Traitement : L'intervention se poursuit
	Plainte écrite, salarié ne transmet pas les documents demandés pour faire la recevabilité technique ou des critères 2.4.2	Non applicable	Traitement DS : Désistement (si confirmé par le plaignant) Correspondance DS : (Obligatoire) Lettre confirmant la fermeture à la demande du salarié **OU** Traitement DI : Correspondance DI : DREVIS **« Impossible de faire la recevabilité »,** Fermeture DI : Irrecevable
DI	**Plainte irrecevable, la situation ne rencontre pas les critères du HP 2.5.1**	Non applicable	Correspondance DI : DREVIS et demande de déférer au TAT sans représentation. Fermeture DI : Irrecevable
DI	**Communication avec l'employeur si la plainte est recevable 2.6**	Non applicable	Traitement DI : Communication avec l'employeur Vérification de la recevabilité technique de la plainte Correspondance DI : Avis de dépôt de plainte à l'employeur
DI	**Communication avec l'employeur, version différente sur la recevabilité technique (si le salarié confirme les informations de l'employeur) 2.6.1**	Non applicable	Correspondances DI : Après avoir contacté le salarié, droit de révision et avis à l'employeur de la fermeture du dossier Fermeture DI : Irrecevable
DI	**Plainte écrite recevable 2.7**	Non applicable	Traitement DI : Remettre le DI dans la charge du chef d'équipe Correspondance DI : Copie des plaintes recevables au salarié et avis de transfert au BR
DI	**Demande de transfert du dossier au TAT 2.8**	Non applicable	Fermeture DI : Aucune entente Correspondance DI (Gabarit maison): Transfert du dossier au TAT – Avis au salarié – Avis au mandataire du salarié – Avis à l'employeur – Avis au TAT

Aide-mémoire : Entrevue dirigée HPS
Destinataires : IE GUI
Direction du soutien à la prestation de service
MAJ : 10 juin 2024

Contexte

Cet aide-mémoire résume les grandes étapes de l'entrevue dirigée auprès de la personne salariée et de l'employeur. Il illustre également les étapes de traitement d'une plainte HPS lorsqu'une telle plainte est jugée recevable.

Pour ce faire, consultez également l'outil de travail se rattachant à l'entrevue dirigée.

Entrevue dirigée avec la personne salariée

1er filtre
 	
Effectuer la recevabilité technique.
	• Il s'agit d'une personne salariée au sens de la loi.
	• Elle travaille pour une entreprise de juridiction provinciale.
	• Elle ne peut exercer aucun recours en vertu d'une convention collective.
	• Il ne s'agit pas d'une personne salariée non syndiquée nommée en vertu de la Loi sur la fonction publique.
	• La dernière manifestation de harcèlement psychologique qu'elle a subie n'est pas antérieure à 2 ans de la date du jour.
	• Lorsque les informations fournies par la personne salariée ne permettent pas de déterminer si elle remplit les conditions d'ouverture au recours, l'intervenant doit contacter tout intervenant susceptible d'éclaircir la situation :
	  ○ Délégué syndical;
	  ○ Ressources humaines Canada.
	  ▪ Si à cette étape la plainte est non recevable, l'intervenant :
	  ▪ Informe la personne salariée de la raison pour laquelle sa demande est irrecevable. Si un droit de révision doit être donné à la personne salariée, il lui explique.

2e filtre
 	
Informer la personne salariée pour l'aider à réfléchir sur la suite des procédures.
	• La personne salariée doit se responsabiliser, comprendre ses implications et son rôle si elle dépose sa plainte afin de limiter ses attentes et d'éviter les déceptions.
	• Aborder les sujets suivants :
	  ○ votre rôle en tant qu'inspecteur-enquêteur à la recevabilité;
	  ○ le rôle de la Commission
	  ○ les étapes subséquentes : médiation, enquête HPS et représentation par la DGAJ-NT (Voir plus bas);
	• Vérifie les informations suivantes auprès de la personne salariée :
	  ○ Est-il toujours à l'emploi?
	  ▪ Si oui, vérifier son statut dans l'entreprise : est-elle présente au travail ou absente pour maladie?
	  ▪ Si elle est absente pour maladie, est-ce que la maladie est reliée aux manifestations de harcèlement psychologique?
	  • Si oui, est-ce qu'elle a fait des démarches auprès du secteur SST? Si non, l'informer à ce sujet. Voir la fiche de procédure FP1002 : Traiter un dossier conjoint HPS.
	  ○ Est-ce qu'il s'agit d'une forme de harcèlement à caractère sexuel?
	  ▪ Si oui, cocher l'indicateur **Harcèl.Sexuel** dans la DS.
	  ○ Est-ce qu'il s'agit d'une forme de harcèlement à caractère discriminatoire découlant d'un motif de la Charte des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)?
	  ▪ Si oui, cocher l'indicateur **Charte** dans la DS.
	  ○ Est-ce qu'il existe une politique sur le harcèlement psychologique dans l'entreprise?
	  ○ Est-ce que la personne salariée a informé son employeur de la situation?
	  ▪ Vérifier son ouverture à le faire?
	  ▪ L'employeur peut-il communiquer avec elle?
	  ▪ Si l'employeur est le mis en cause, ces informations ne pourront être recueillies.

3e filtre **Vérifier les critères de la définition HPS**	• Recueillir les informations afin de placer la demande dans un contexte de travail. • Demander des informations reliées à l'emploi : o Obtient une mise en contexte : le type d'entreprise et le travail effectué, le rendement exigé, réorganisation dans l'entreprise, l'arrivée d'un nouveau gestionnaire; o Vérifie le service continu dans l'entreprise : plus le service continu est court, plus les manifestations de harcèlement psychologique doivent être graves; o Quel poste occupe-t-elle dans l'entreprise? • Demander des informations reliées à la plainte HPS : o Qui est le mis en cause? o Quel poste le mis en cause occupe-t-il dans l'entreprise, et depuis combien de temps? • Demander des informations reliées aux critères de la définition : o Vérifier le fond de la demande selon les critères de la définition de harcèlement psychologique. ▪ Est-ce que le harcèlement psychologique est constitué de conduites répétées ou d'un seul geste grave? ▪ Le congédiement pourrait constituer « une seule conduite grave » s'il satisfait expressément aux critères de la définition de harcèlement psychologique. ▪ À quand remonte la dernière manifestation et qu'est-il arrivé? ▪ Y avait-il des témoins? ▪ Obtient de la personne salariée une brève description des événements précédant la dernière manifestation : • Est-ce qu'il y a eu des changements dans l'entreprise (nouveau supérieur immédiat, nouvelle structure, changement de tâches, etc.)? Y a-t-il eu un élément déclencheur? o Informer la personne salariée: ▪ Faire un parallèle entre les allégations et la définition de harcèlement; ▪ Ce qui peut être retenu comme des événements qui s'apparentent à du harcèlement psychologique; ▪ Expliquer les notions de conflit, de droit de gérance, etc.; ▪ Ce qui ne peut être retenu. • Lui explique ce qui constitue du harcèlement psychologique. • Le cas échéant, l'informe sur différentes situations en relation de travail qui ne sont pas des manifestations de harcèlement psychologique : o L'exercice du droit de gérance; o Le devoir de subordination; o La différence entre un conflit et du harcèlement psychologique; o Le geste isolé en comparaison des gestes répétés. o Vérifie si la personne salariée a exercé un recours auprès d'un autre organisme. ▪ Si oui, prendre en note quel(s) recours a (ont) été exercé(s) et obtenir l'autorisation écrite de contacter les responsables des dossiers traités par les autres organismes (lui transmettre le formulaire d'autorisation). • Vérifie son ouverture à une rencontre de médiation. • En cas de doute, contacte tout autre intervenant qui pourrait alimenter la vérification des critères. • Invite la personne salariée à consulter la section du harcèlement au travail sur le site Web de la CNESST. o Harcèlement psychologique ou sexuel au travail; o Quoi faire si vous pensez vivre du harcèlement; o les capsules vidéo .

Entrevue dirigée avec l'employeur

1er volet **Informer sur la plainte déposée**	• Informer l'employeur de la plainte déposée et lui indiquer qu'il recevra dans les prochains jours une copie de celle-ci. • Préciser son rôle o Informer l'employeur, mais ne pas discuter du fondement du litige. On doit lui faire comprendre qu'il est inutile de raconter toute la version des faits puisque vous n'avez aucun pouvoir d'enquête sur le fond. o Ne pas recueillir d'informations sur le litige. Il pourra, s'il le désire, s'exprimer lors de la médiation ou auprès de l'enquêteur en harcèlement psychologique. o Lui indiquer que, pour le moment, l'information reçue de la personne salariée nous permet de poursuivre notre intervention. • Lui rappeler ses obligations o Qu'il doit avoir une politique de prévention et de traitement des plaintes en matière de harcèlement psychologique ou sexuel, qu'il doit la rendre disponible à ses salariés et qu'il doit faire cesser le harcèlement si la personne salariée est encore à l'emploi). • Informer l'employeur du nom du mis en cause et le référer à la définition o Il faut user de prudence en regard de l'information dévoilée. o Le nom des témoins de la personne salariée ne doit pas être divulgué. o Préciser toutefois si la nature des allégations est à caractère sexuel ou discriminatoire.
2e volet **Expliquer les étapes subséquentes**	Voir le tableau ci-après sur le traitement d'une plainte HPS.
3e volet **Conclure l'entretien**	• Consigne au système informatique les informations reçues et son intérêt à venir en médiation. • Transmet à l'employeur la copie de la plainte de la personne salariée. • L'informe qu'une personne médiatrice communiquera avec lui sous peu. • L'invite à consulter la section relative au harcèlement au travail sur le site Web de la CNESST. o Les conséquences du harcèlement psychologique ou sexuel; o Politique de prévention du harcèlement et de traitements des plaintes; o Droits et obligations en matière de harcèlement; o Exemples de situation de harcèlement au travail.

Étapes de traitement d'une plainte HPS à la suite de la recevabilité

Médiation	• Préciser le rôle de la Commission dans le cas des plaintes HPS. • Le service de médiation est privilégié : Avec l'aide du médiateur, les parties tentent ensemble de trouver des solutions satisfaisantes pour les deux. Quand il y a entente à la suite d'une rencontre de médiation, la Commission met fin à son intervention. • Obtenir la réaction de l'employeur et la noter au dossier. Indiquer également ses craintes, ses interrogations, ses réticences. Indiquer s'il manifeste de l'ouverture à régler le litige. Désire-t-il communiquer avec le salarié? (Si le salarié a donné son accord au préalable).

Enquête HPS	S'il n'y a pas d'entente à la suite de la médiation, la plainte est transmise à un enquêteur en matière de harcèlement psychologique.
	
	• Préciser le rôle de l'enquêteur en HPS;
	• Informer sur le processus et les délais de traitement incluant l'identification des témoins;
	• Préciser sur ses obligations concernant le traitement de son dossier :
	  o documenter précisément les événements;
	  o collaborer avec les différents intervenants de la Commission;
	  o faire la preuve qu'elle a été victime de harcèlement psychologique en documentant par des faits ou des témoins;
	• Celui-ci, après enquête, formule une recommandation à l'effet de représenter ou non la personne salariée devant le TAT.
	• Constituera un dossier complet permettant la représentation par un avocat de la DGAJ-NT.
	• Le TAT peut accueillir ou rejeter la plainte.
	• Le TAT n'est pas lié par l'avis de l'enquêteur de la Commission-Secteur NT.

Représentation par la DGAJ-NT / Audience au TAT	• Informer sur le rôle du Tribunal administratif du travail (TAT) :
	  o Étant le seul à déterminer si la personne salariée a été victime de harcèlement psychologique.
	
	• Expliquer à la personne salariée les réparations possibles si le TAT juge qu'elle a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations prévues à l'article 81.19 (prévention et protection). Le juge administratif peut prendre toute décision qui lui paraît juste et raisonnable, notamment :
	  o Réintégration de la personne salariée dans son emploi sauf si la personne salariée est une domestique;
	  o Ordonner à l'employeur de payer une indemnité équivalant à son salaire perdu (Obligation du salarié de mitiger ses dommages);
	  o Ordonner à l'employeur de prendre les moyens pour faire cesser le harcèlement;
	  o Ordonner à l'employeur de verser des dommages et intérêts punitifs et moraux;
	  o Ordonner à l'employeur de verser une indemnité pour perte d'emploi;
	  o Ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique;
	  o Ordonner à l'employeur la modification de son dossier disciplinaire.



Aide-mémoire

Processus

HPS ENQ - TET

Destinataires

Enquêteur HPS Analyste-enquêteur et décideur

Contexte

Cet aide-mémoire dresse une liste de questions potentiels à poser lors de la réalisation des entretiens d'enquête pour une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel.

Description

Questions à poser et à ajuster au contexte

Important

Autant que possible, posez les questions qui vous permettra de trouver réponses aux 5 W:

When : Quand?

Who : Qui?

What : Quoi?

Where : Où?

Why : Pourquoi?

1. Que se passe-t-il?
2. De qui s'agit-il (une ou plusieurs personnes)?
3. Quels gestes ont été posés? Quelles paroles ont été prononcées?
4. Quelle attitude avait la personne?
5. Quand cela a-t-il commencé?
6. Quel est l'élément déclencheur?
7. Quand est-ce arrivé?
8. Qu'avez-vous fait ou dit à cette occasion?
9. Comment vous êtes-vous senti(e)? Pourquoi?
10. Avez-vous dit à la personne, l'effet que cela vous avait fait?
11. Lui avez-vous demandé de cesser cette conduite?
    a. Si oui, quelle fut sa réaction?
    b. Sinon, pourquoi?
12. Qui en a été témoin?
13. S'est-il passé autre chose?
14. Y a-t-il des écrits attestant de ce que vous dites? Ou d'autres preuves, tel que des enregistrements audio ou vidéo
15. À quelle fréquence ces évènements se sont-ils produits?
16. Y a-t-il d'autres personnes qui vous traitent de la même manière?
17. Y a-t-il d'autres personnes qui subissent le même traitement?
18. À quand remonte la dernière manifestation de ce que vous décrivez?
19. Avez-vous pris des notes des faits, des dates et des témoins?
20. Avez-vous gardé les documents (s'il y a lieu)?

21. Souffrez-vous de problèmes de santé qui vous semblent reliés à ce que vous vivez? Depuis quand? Quels en sont les symptômes? Quand se manifestent-ils?
22. Est-ce que votre capacité de travail est affectée? Si oui, comment?
23. Pourquoi est-ce arrivé selon vous?
24. Qu'est-ce que vous souhaitez comme interventions de la part de l'employeur ou comme résultat dans les circonstances?

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST

Comprendre et prevenir le harcèlement psychologique ou sexuel au travail - Guide...



Aide-mémoire

Processus

HPS Médiation ENQ - Pécuniaire

ENQ - Administrative ENQ - Pénale

ENQ - Étalement ENQ - Faillite Recevabilité

Déclaration TET PERMIS ENQ - Spécialisée

Prévention ENQ - TET ENQ - Inspection

Destinataires

Chef d'équipe Enquêteur HPS Médiateur

Personnel de soutien Inspecteur-Enquêteur

Analyste-enquêteur et décideur

Conseiller en prévention

Enquêteur en matières frauduleuses

Inspecteur en conformité législative Pilotage - DAPP

DGAJ NT

Contexte

Cet aide-mémoire décrit les principales fonctionnalités de l'outil d'aide à la tâche EURÊKA! et du moteur de recherche.

Description

Qu’est-ce EURÊKA!

C'est un outil informatique qui rassemble :

- les processus, procédures, outils, aide-mémoires;
- les orientations et les politiques de la VPNT;
- les contenus de formation de la VPNT;
- doté d'un moteur de recherche performant

Accès à l’outil

Intranet NT > dans la partie supérieure droite, sous THOT

Actualités

Afficher tout

Ajouter



Nouvelle structure à la Direction de la prévention, des enquêtes et des permis

Plusieurs processus et responsabilités ont été attribués à l



Mise à jour du contenu de l'Intranet concernant les...

La section Intranet concernant...

3 octobre



Nouvel Intranet de la Vice-présidence aux normes d...

La Direction générale des...

30 septembre



La prévention durable, c'est l'affaire de toutes et tous

Liens rapides

- Intranet CNESST
- THOT - Interprétation de la loi
- Eurêka - Outil d'aide à la tâche
- Manuel d'application de la LNT
- Formations en ligne et webinaires de la CNESST

Structure d’EURÊKA!

- L'outil est structuré par processus d'affaire.
- Illustré par une cartographie, chaque processus est créé en suivant la chronologie du traitement d'un dossier.
- L'information est découpée pour permettre une navigation fluide à l'aide d'hyperliens vers d'autres fiches.

Types d’aides à la tâche

Aide-mémoires: Fiche synthétisant ou résumant les éléments essentiels à retenir sur un sujet.

Fiches techniques: Fiche décrivant les informations techniques d'une application ou d'un outil informatique pour réaliser une tâche spécifique.

Fiches de procédures: Fiche décrivant les actions à réaliser pour une tâche précise.

Fiches d'information: Fiche contenant de l'information théorique remise dans le cadre de la formation initiale ou continue.

Fiches d'outils : Fiche contenant des hyperliens vers un document dynamique ou statique.

Arborescence et nomenclature des fiches

Afin de faciliter le repérage et la gestion des fiches, la règle de nomenclature suivante a été retenue pour le classement des titres.

Types de fiches

Types de fiches	Abréviation
Aide-mémoire	**AM**
Fiche d'information	**FI**
Fiche de procédure	**FP**
Fiche technique	**FT**
Fiche outil	**FO**

Processus

Processus	Numérotation
Multiprocessus (La fiche s'adresse à plus d'un processus)	**[0001 à 0999]**
Recevabilité	**[1001 à 1999]**
Enquête (Fiches multiprocessus en enquête)	**[2001 à 2099]**
ENQ - Pécuniaire	**[2101 à 2199]**
ENQ - Pénale	**[2301 à 2399]**
ENQ - Administrative	**[2401 à 2499]**
ENQ - Inspection de conformité	**[2501 à 2599]**
ENQ - Faillite	**[2601 à 2699]**
ENQ - Étalement	**[2701 à 2799]**
Médiation	**[3001 à 3999]**
HPS	**[4001 à 4999]**
Permis	
Demande de permis	**[5001 à 5099]**
Vérification des titulaires de permis	**[5101 à 5199]**
TET	
Déclaration de TET	**[6001 à 6099]**
Recours initiés par la Commission (92.10)	**[6101 à 6199]**
Soutien administratif	**[7001 à 7999]**

Exemples

Nomenclature	Type de fiche	Processus	Titre (Sujet de la fiche)
AM0002: Registraire des entreprise	Aide-mémoire	Multiprocessus	Registraire des entreprises
FI3002 : Rôle de la personne médiatrice	Fiche d'information	Médiation	Rôle de la personne médiatrice
FP4008 : Vérifier la politique HPS	Fiche de procédure	HPS	Vérifier la politique HPS
FT0004 : Signature électronique ConsignO Cloud - Liste des procédures	Fiche technique	Multiprocessus	Procédures portant sur la Signature électronique ConsignO Cloud
FO0010 : Correspondances	Fiche outil	Multiprocessus	Liste des correspondances

Aide à la tâche

Sous l'onglet Aide à la tâche, vous trouverez plusieurs ressources essentielles pour soutenir votre travail.

AM0001 : Outil d'aide à la tâche EURÊKA! : Cette fiche pratique sur l'utilisation d'Eurêka vous aidera à maîtriser l'outil.

Applications CNESST : Contient les liens des applications du secteur NT.

Bottin de référence : Contient les coordonnées des organismes externes et les bureaux régionaux du secteur NT.

Carnet d'adresses : Contient les adresses courriel centralisées pour communiquer avec les divers collaborateurs et partenaires.

Demandes de soutien à la tâche : Transmettez une demande de soutien lorsque vous avez des questions d’ordre normatives ou opérationnelles, notamment les questions en lien avec l’application de la Loi, le respect des processus et procédures en vigueur, etc.

Sites externes : Contient les liens vers les sites externes dans le cadre de votre travail.

THOT : Ma référence sur la Loi sur les normes du travail (LNT).

Nous joindre

Vous avez des questions ou vous avez besoin d'information? Contactez le pilotage Eurêka par courriel.

Moteur de recherche

Comment effectuer une recherche

Fonction	Description	Tâches
Rechercher sur ce site	 La zone de recherche se trouve dans la barre de titre...	• Utilisez la zone de recherche pour effectuer une recherche dans tout le site d'Eurêka, ce qui inclut les fiches, les actualités, les notifications, les fichiers, les dossiers, etc.) • Entrez le ou les mots à rechercher. À mesure que vous tapez, un menu Éléments peut apparaître sous la zone de recherche avec des propositions correspondant à votre terme de recherche. • Lancez la recherche en cliquant sur la **loupe** ou sur la touche **Entrée** du clavier.
Recherche avec filtres	 Cette fonctionnalité se trouve dans la barre ...	• Utilisez cette fonctionnalité pour filtrer ou affiner une recherche. • Cliquez sur **Recherche avec filtres**. • Entrez le ou les mots à rechercher. • Cliquez sur l'icône en forme entonnoir pour ouvrir le volet des filtres.  • Sélectionnez une ou plusieurs valeurs proposés dans la zone de filtre pour restreindre les résultats et trouver l'information recherchée.
Consulter la documentation	Les résultats sont des liens ou des documents décrits pas des métadonnées (comme un titre, un destinataire, un segment de processus, etc.) et un extrait du contenu du résultat. On accède au résultat en cliquant sur son titre.	1. Rubrique à laquelle le document appartient 2. Titre du document 3. Option de visualisation 4. Extrait de la fiche

Tableau des astuces de recherche

Voici une liste de caractères pouvant faciliter la recherche.

Astuces	Définitions	Exemples / Commentaires
*	Remplace par aucun, un ou plusieurs caractères.	Rech* : Les résultats de recherche pourraient être « Recherche », « Recharge », « Rechute », etc.
?	Remplace par **aucun ou un seul** caractère.	Ad?pt : Les résultats de recherche pourraient être « adapter », « adopter », « adepte », etc.
" "	Permet d'obtenir des résultats de recherche précis, car le séquencement des mots entre guillemets sera respecté. Utiliser les touches clavier Shift+• pour obtenir le type de guillemets requis.	"entente de règlement" : Les résultats de recherche affichent uniquement les fiches qui contiennent l'expression.
OR	Permet de rechercher un mot ou un autre en séparant 2 mots clés.	Harcèlement **OR** politique : Les résultats de recherche pour ces 2 termes s'affichent.
Ctrl + F	Permet de trouver un élément spécifique dans une page de résultat de recherche.	Il est possible d'utiliser la fonction de recherche de votre fureteur en appuyant sur les touches **Ctrl + F**

Outils et références



Aide-mémoire

Processus

HPS Médiation ENQ - Pécuniaire

ENQ - Administrative ENQ - Étalement

ENQ - Faillite Recevabilité ENQ - Pénale

PERMIS ENQ - Spécialisée Déclaration TET

ENQ - TET Prévention ENQ - Inspection

Destinataires

Chef d'équipe Enquêteur HPS Médiateur

Personnel de soutien Analyste-enquêteur et décideur

Conseiller en prévention DGAJ NT

Enquêteur en matières frauduleuses Pilotage - DAPP

Inspecteur en conformité législative

Inspecteur-Enquêteur

Contexte

Cet aide-mémoire explique l'utilisation du registre des entreprises pour trouver les informations relatives à une entreprise et déterminer qui est l'employeur de l'entreprise.

Description

Le Registraire des entreprises

Le Registraire des entreprises du Québec est un organisme gouvernemental du Québec chargé de tenir le registre consignant les principales informations relatives aux associations et aux entreprises constituées au Québec ou qui y exercent des activités.

Toute entreprise faisant des affaires au Québec est tenue de s'immatriculer. Les entreprises doivent déclarer notamment le nom et l'adresse personnelle de leurs actionnaires, de leurs administrateurs, de leurs associés et de leurs dirigeants non-membres du conseil d'administration, leurs activités, l'adresse de leurs établissements et les autres noms sous lesquels elles exercent leurs activités.

Le registre des entreprises centralise les informations relatives à l'identité d'une entreprise ou d'une association immatriculée au Québec. Vous utiliserez principalement le site du REQ (http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca) dans le cadre de vos fonctions.

Utilisez le registre des entreprises dans votre travail.

1. Afin de bien identifier l'entreprise.
2. Afin de confirmer les informations sur l'employeur.
3. Afin de valider le nom de l'employeur, les dirigeants et les établissements.

Ces informations sont utiles pour l'analyse de la demande.

Les différentes formes juridiques d'entreprises

Au Québec, les entreprises peuvent faire des affaires sous plusieurs formes juridiques. Vous trouverez ci-dessous une description sommaire des principales formes juridiques d'entreprises.

Entreprise individuelle (NEQ débutant par 22)
Il s'agit d'une entreprise à propriétaire unique, qui est exploitée par une seule personne que l'on appelle souvent travailleur autonome ou travailleur indépendant.

- But lucratif
- Immatriculation obligatoire **si** l'entreprise est exploitée sous le nom incomplet de la personne physique, sous un nom fictif ou si la personne exploite un point de vente de tabac au détail.
- NEQ : 22XXXXXXXX

Société par actions (compagnie) (NEQ débutant par 11)

Une société par actions (aussi appelée compagnie ou personne morale) est une entité juridique distincte. À ce titre, elle détient des droits et des obligations qui lui sont propres. Au Québec, les sociétés par actions sont constituées notamment en vertu de la Loi sur les sociétés par actions.
Une société par actions a pour but d'exploiter une entreprise afin de réaliser des bénéfices qui seront répartis, s'il y a lieu, entre ses actionnaires.

- But lucratif
- Immatriculation obligatoire
- NEQ : 11XXXXXXXX
- Actionnaires (personnes physiques ou morales)
- Administrée par un conseil d'administration qui nomme les dirigeants (président, secrétaire, trésorier, etc.)

Société en nom collectif (S.E.N.C.) (NEQ débutant par 33)

Une société en nom collectif est un groupement de personnes, appelées associés, qui conviennent, dans un esprit de collaboration, d'exercer une activité commune. Les associés d'une société en nom collectif ont pour but d'exploiter une entreprise, d'y contribuer par la mise en commun de biens, de connaissances ou d'activités et de partager entre eux les bénéfices pécuniaires et les pertes qui en résultent.

- But lucratif
- Immatriculation obligatoire
- NEQ : 33XXXXXXXX
- Au moins deux personnes (physiques ou morales) que l'on désigne comme des associés

Société en commandite (S.E.C.) (NEQ débutant par 33)

Une société en commandite est constituée d'un ou de plusieurs commandités et d'un ou de plusieurs commanditaires qui sont tenus de fournir un apport au fonds commun de la société. Elle est créée au moyen d'un contrat de société et doit être désignée sous un nom commun aux associés.

- But lucratif
- Immatriculation obligatoire
- NEQ : 33XXXXXXXX
- Composée de 2 types d'associés : les commanditaires et les commandités. Il doit y avoir au moins un commandité et un commanditaire (personnes physiques ou morales).

Personne morale sans but lucratif (NEQ débutant par 11)

Une personne morale sans but lucratif est un groupement de personnes qui exerce des activités sans but lucratif dans les domaines culturel, social, philanthropique, national, patriotique, religieux, charitable, scientifique, artistique, professionnel, athlétique, sportif, éducatif ou autres.

- Sans but lucratif
- Immatriculation obligatoire
- NEQ : 11
- Agit par un conseil d'administration ou par l'assemblée des membres

Coopérative (NEQ débutant par 11)

Une coopérative est une personne morale regroupant des personnes qui ont des besoins économiques, sociaux ou culturels communs et qui, en vue d'y répondre, s'associent pour exploiter une entreprise conformément aux règles d'action coopérative.

Il s'agit d'une personne morale distincte de ses membres. La responsabilité de ceux-ci est limitée à la valeur des parts qu'ils ont souscrites.

---

^ Comprendre la fiche du Registraire des entreprises (REQ)

Section	Champ	Description
Identification de l'entreprise	Numéro d'entreprise du Québec (NEQ) = Matricule	Numéro de 10 chiffres attribué lors de l'immatriculation de l'entreprise. Les 2 premiers caractères représentent le type d'entreprise : • 11 pour les personnes morales • 22 pour les entreprises individuelles • 33 pour les sociétés, associations et autres groupements • 88 pour les autorités publiques
	Nom	Nom en vigueur de l'entreprise
Adresse du domicile, du domicile élu ou du siège	Adresse du domicile	Pour une personne morale, il s'agit de l'adresse du siège. Pour une personne physique qui exploite une entreprise individuelle, il s'agit de l'adresse de son domicile. Pour une société de personnes, une société en commandite, une association ou un groupement de personne, il s'agit de l'adresse du principal établissement.
	Adresse du domicile élu	Adresse d'une personne mandatée pour recevoir les documents de l'entreprise (ex. : avocat, comptable, etc.)
	Siège social	Le siège social ne s'affiche que pour les autorités publiques (NEQ débutant par 88).
Immatriculation	Date d'immatriculation	Date à laquelle un NEQ a été attribué à l'entreprise. Cette date ne change jamais.
	Statut	Statut d'immatriculation

		Si la valeur est : • Immatriculée • Radiée d'office (Exemple : n'a pas produit sa déclaration annuelle pendant deux années consécutives) • Radiée sur demande (Exemple : a cessé de faire affaire ou continue sous une autre forme, un autre nom, etc.)
Forme juridique	Forme juridique	Nous indique la forme juridique de l'entreprise. Par exemple : Société par actions ou compagnie; Société de personnes; Personne morale sans but lucratif, etc.
	Date de constitution	Nous indique la date de création de l'entreprise. Ne pas confondre avec la date d'immatriculation de l'entreprise.
	Rég. Constitutif Rég. courant	Nous indique s'il s'agit d'une charte fédérale ou provinciale.
Faillite		Cette section sera présente pour les personnes morales et les personnes physiques qui exploitent une entreprise individuelle (NEQ 11 et 22). Un message sera affiché afin de nous informer si l'entreprise fait l'objet d'une faillite ou non.
Fusion et scission	Composante	NEQ des entreprises fusionnées
	Résultante	Nouveau NEQ suite à une fusion. IMPORTANT : Si un numéro apparaît dans ce champ, c'est ce numéro qu'il faut utiliser. Exemple : Vous faites une recherche au REQ à partir d'un NEQ et vous constatez qu'il y a un autre NEQ dans la colonne « Résultante », après avoir imprimé le document, vous devez faire une recherche avec ce numéro afin d'obtenir les informations à jour de l'entreprise.
Activités économiques et nombre de salariés		Code et description des principaux secteurs d'activités économiques de l'entreprise (maximum : 2) et nombre de salariés de l'entreprise dont le lieu de travail est situé au Québec
Actionnaires, administrateurs, dirigeants et fondé de pouvoir		Personnes physiques ou morales liées à l'entreprise. Seuls les administrateurs et les sociétaires pourront être importés au système de mission GI.net.
Établissements		Liste des autre(s) place(s) d'affaires de l'entreprise s'il y a lieu. L'établissement principal apparaitra toujours au début de la liste des établissements de l'entreprise. L'établissement est facultatif dans GI.net. On identifiera un établissement lorsque le lieu de travail du plaignant est autre que l'établissement principal de l'entreprise.
Index des noms		Nous renseigne sur les autres noms utilisés ou réservés par l'entreprise.

Outils et références

Registraire des entreprises

FT0002 : Registraire des entreprises - Outil de recherche



Aide-mémoire

Processus

Recevabilité | Médiation | HPS | ENQ - Administrative | ENQ - Étalement | ENQ - Faillite | ENQ - Pécuniaire | ENQ - TET | ENQ - Inspection

Destinataires

Chef d'équipe | Enquêteur HPS | Inspecteur-Enquêteur | Médiateur | Personnel de soutien | Inspecteur en conformité législative | Analyste-enquêteur et décideur

Contexte

Cet aide-mémoire décrit les phases à traverser lors de la prise en charge d'un entretien téléphonique ou en personne auprès de la clientèle de la Commission. Il s'agit des bonnes pratiques à l'expérience client.

Description

- Toute communication auprès de la clientèle doit être structurée.
- L'objectif est de rendre efficace et efficiente l'expérience client tout en permettant à l'intervenant, dans le cadre de ses fonctions, de faire cheminer le traitement du dossier.
- Rappelez-vous que selon la **déclaration de services**, en lien avec la qualité des services, la Commission s'engage envers sa clientèle à :
  - Servir le client avec courtoisie;
  - Offrir un service en toute équité;
  - Protéger les renseignements personnels et confidentiels;
  - Informer sur les droits et obligations dans un langage clair;
  - Offrir des services de qualité (information pertinente, écoute, maîtrise du dossier, clarté des décisions);
  - Avoir à cœur d'aider le client dans sa démarche.

Les 3 grandes phases d'un entretien pour bien soutenir la clientèle

Phase 1 : Première prise de contact – Il est primordial de prendre le temps d'entrer en contact avec la personne pour la mettre à l'aise et lui laisser le temps de s'approprier de la situation. Cette introduction de l'entretien aborde 3 volets.	
1. Les présentations	• Identifiez-vous • Expliquez les éléments suivants : votre fonction et votre rôle, le contexte de l'entretien et le mandat de la Commission
2. Les objectifs	• Exposez les motifs de l'entretien • Présentez les règles de fonctionnement • Exprimez les résultats à atteindre • Précisez approximativement le temps requis à l'entretien
3. Le climat	• Rappelez l'importance de l'entretien • Validez s'il s'agit d'un bon moment pour la personne • Fixez un moment pour reprendre l'entretien, le cas échéant
Phase 2 : Déroulement de l'entretien – Il s'agit du cœur de l'entretien proprement dit.	
Il peut s'agir d'un entretien pour informer ou questionner afin de faire avancer le traitement d'un dossier. Dans tous les cas, il est essentiel de couvrir les points suivants. • Parlez avec assurance, c'est vous le responsable du dossier. • Communiquez à l'aide d'un langage claire et concis. • Échangez toujours avec respect, écoute, empathie et objectivité. • Laissez un temps de parole pour permettre à l'autre de s'exprimer et bien déceler son besoin. • Bien informez la clientèle sur la situation : le processus de traitement d'une plainte, les impacts possibles, l'application de la loi et ses règlements, les autres organismes impliqués. • Référez la clientèle aux publications, au site web de la CNESST et aux outils mis à leur disposition, notamment les outils suivants : **monCalcul** / **maPaye** / **Manuel d'application de la Loi sur les normes du travail** / **Jeunes au travail** / **Capsules vidéo – Reconnaître le harcèlement psychologique ou sexuel** / Etc.	
Phase 3 : Conclusion de l'entretien – C'est le temps de mettre fin à l'entretien.	
Ne jamais oublier de survoler les éléments suivants avant de mettre fin à un entretien : • Assurez-vous d'avoir fait le tour des éléments ciblés. • Validez la compréhension des échanges auprès de la personne. • Revenez, au besoin, sur les éléments qui semblent flous ou non compris par la personne. • N'hésitez pas à faire une synthèse pour vous assurer de votre compréhension. • Situez la personne dans le processus en lui précisant quelle sera la prochaine étape. ◦ Convenez de la prochaine action et/ou des attentes de chacun : Vous attendez la réception d'un document de la personne ou vous validez une information et vous allez la rappeler, Etc. • Mettez en lumière l'urgence d'agir, le cas échéant, notamment en fonction du délai pour le dépôt d'une plainte ou de la prescription. • Transmettez vos coordonnées pour offrir un point de contact efficace (téléphone, courriel ou autre).	

Outils et références



Aide-mémoire

Processus

Recevabilité Médiation HPS

ENQ - Administrative ENQ - Faillite

ENQ - Pécuniaire ENQ - Inspection

Destinataires

Chef d'équipe Enquêteur HPS

Inspecteur-Enquêteur Médiateur

Personnel de soutien

Inspecteur en conformité législative

Contexte

Cet aide-mémoire décrit les situations possibles et les actions à poser pour chaque type de plainte et/ou processus de traitement pour la personne salariée syndiquée.

Description

Informations générales

- La personne salariée qui aurait exercé son recours auprès de son syndicat et que l'arbitre en serait arrivé à la conclusion qu'il n'avait pas juridiction, peut s'adresser à la Commission dans les 90 jours suivants la décision selon l'article 2895 du Code civil du Québec.

  MISE EN GARDE : Pour que la plainte soit recevable à la CNESST, il faut qu'initialement, le grief soit déposé dans les délais requis selon la LNT.

- Si le syndicat refuse de prendre un grief, une personne salariée pourrait porter plainte contre son syndicat en vertu de l'article 47.2 du Code du travail. Cette plainte doit être adressée au TAT et peut survenir dans les situations suivantes :
  - Une convention collective prévoit des délais moindres que ceux prévus à la LNT. Pour le dépôt d'un grief, les délais doivent respecter ceux prévus à la LNT.
  - Un syndicat refuse de recevoir un grief malgré la présence d'une mesure de réparation dans la convention collective. À titre d'exemple, le syndicat prétend que la cause est perdue d'avance.
  - Dans ces situations, un droit de révision est offert à la personne salariée.

- Entre les négociations, la convention collective échue est toujours en application.

- Lorsqu'une entreprise est fermée, en faillite ou mise sous séquestre, le dossier doit être évalué cas par cas. Normalement, si les opérations de l'entreprise se poursuivent, la convention collective demeure en vigueur. Au besoin, consulter un chef d'équipe.

- **Lors de l'étape de la recevabilité**, l'intervenant au dossier doit demander à la personne salariée de lui fournir une copie de sa convention collective afin d'analyser les recours possibles. Si un doute persiste, l'intervenant consulte un chef d'équipe. Au besoin, ce dernier pourra consulter la DGAJ.

Documents de preuves

Attention

- Ces preuves, à elles seules, ne sont pas suffisantes pour établir la recevabilité de la plainte:
  - la confirmation verbale du représentant syndical;
  - le bulletin de paie démontrant le versement d'une cotisation syndicale.

- Obtenir, dans tous les cas, une copie de la convention collective et l'insérer en pièce jointe à GI.net.
  - https://www.corail.gouv.qc.ca/abonnement/acceder.do

- S’assurer que la personne salariée fait partie d’une accréditation syndicale. ➢ Existe-t-il une clause sur l’unité d’accréditation syndicale dans la convention collective?

- Obtenir une confirmation écrite du représentant syndical, notamment dans les cas suivants :
  - Le syndicat ne lui permet pas d’intervenir;
  - La personne salariée n’a pas droit à la procédure de grief;
  - Le recours de la personne salariée est épuisé, c’est-à-dire qu’une décision finale est obtenue par un arbitre de grief.

    NOTE : En l’absence d’une confirmation écrite du représentant syndical, il est recommandé de lui envoyer un résumé des échanges téléphoniques pour validation.

- Au besoin, référer la personne salariée à la centrale syndicale pour de plus amples informations.

Personnes salariées de l'Agence du Revenu du Québec

- **Personne salariée non syndiquée**
  - Les personnes salariées de l’agence ne sont pas nommées en vertu de la Loi sur la fonction publique.
  - Elles ne peuvent pas exercer leur recours auprès de la Commission de la fonction publique.
  - La plainte est accueillie et traitée comme toute autre plainte.

- **Personne salariée syndiquée**
  En ce qui concerne les personnes salariées syndiquées de l’agence, elles doivent s’adresser à leur syndicat.

Plainte pécuniaire - PLPEC

- Pour évaluer la recevabilité de la plainte, il faut s’assurer que la convention collective est en vigueur au moment de l’infraction et de l’exercice du recours.

- Les normes pécuniaires, étant d’ordre public, font partie intégrante des conventions collectives.

Accueillir la plainte, si	Fermer la plainte avec un droit de révision, si
1. Il s’agit d’une nouvelle accréditation et/ou aucune convention collective n’est en vigueur. 2. Le salarié est exclu de la procédure de grief. Exemples : • par sa fonction; • par son statut; • par sa période de probation non terminée; • par un contrat ayant des clauses particulières. 3. Dans le cas d’une plainte concernant une disparité de traitement visée à l’article 87.1 LNT : • la personne salariée a démontré qu’elle n’a utilisé aucun recours prévu à la convention collective ou que, les ayant utilisés, elle s’en est désistée avant qu’une décision finale n’ait été rendue. Une confirmation écrite doit être nécessaire pour traiter la plainte.	1. La personne salariée a accès à une procédure de grief, malgré les situations suivantes : • La norme est similaire, mais inférieure à la loi. • La norme est muette dans la convention collective. • La convention collective contient ou non une clause qui prévoit que les lois sont d’ordre public ou spécifiquement la LNT sont intégrées dans ladite convention. 2. Dans le cas d’une plainte concernant une disparité de traitement visée à l’article 87.1 LNT : • la personne salariée a utilisé un recours prévu à la convention collective ou ne s’en pas désisté avant qu’une décision finale n’ait été rendue.

Plainte pour un congédiement fait sans cause juste et suffisante - PL124

- Puisque la jurisprudence a confirmé que l’article 124 LNT est une norme en soi et qu’il est d’ordre public, la protection de cet article est incluse dans toutes les conventions collectives.

- La notion du congédiement déguisé est analysée et traitée de la même façon que la notion du congédiement.

- La CNESST peut offrir la représentation devant le TAT, si la personne salariée ne fait pas partie d’un groupe de salariés visé par une accréditation (art. 126.1 LNT).

Accueillir la plainte, si	Fermer la plainte avec un droit de révision, si
1. Il s’agit d’une nouvelle accréditation et/ou aucune convention n’est en vigueur. 2. La personne salariée est exclue de la procédure de grief. Exemples :	1. La convention collective prévoit un grief qui offre une procédure de réparation et la personne salariée y a accès.

Accueillir la plainte, si	Fermer la plainte avec un droit de révision, si
• par sa fonction; • par son statut; • par sa période de probation non terminée; • par un contrat ayant des clauses particulières. Dans tous ces cas : • La médiation est offerte. • Si aucune entente, transférer au TAT sans représentation.	

Plainte pour une pratique interdite - PL122

- Pour l'article 122 LNT, la jurisprudence n'a pas confirmé que cet article est une norme en soi et qu'il est d'ordre public. La protection de cet article n'est pas incluse automatiquement dans les conventions collectives. **Toutes les plaintes 122 LNT doivent être accueillies SAUF si cette protection est expressément écrite dans la convention collective.**

- Représentation au TAT :
  - La CNESST peut offrir la représentation devant le TAT, si la personne salariée ne fait pas partie d'un groupe de salariés visé par une accréditation (art. 123.5 LNT).
  - Le syndicat peut refuser de représenter la personne salariée si la protection n'est prévue dans la convention collective.
  - En conséquence, une personne salariée peut se retrouver sans représentation devant TAT.

- La notion du congédiement déguisé est analysée et traitée de la même façon que la notion du congédiement.

Accueillir la plainte, si	Fermer la plainte avec un droit de révision, si
1. Il s'agit d'une nouvelle accréditation et/ou aucune convention n'est en vigueur. 2. Le salarié est exclu de la procédure de grief. Exemples : • par sa fonction; • par son statut; • par sa période de probation non terminée; • par un contrat ayant des clauses particulières. 3. La convention collective ne contient aucune clause concernant la **norme** (Norme fait référence au chapitre IV qui inclut les articles 40 à 97 LNT) ou le **motif** (Motif fait référence à l'article 122 LNT). Dans tous les cas: • La médiation est offerte. • Si aucune entente, transférer au TAT sans représentation.	1. La personne salariée a accès à une procédure de grief qui offre une mesure de réparation ET la **norme** ou le **motif** est formellement écrit dans la convention collective.

Plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel - PLHPS

- Les articles 123.7, 123.15 et 123.16, relatifs aux recours, étant intégrés automatiquement dans les conventions collectives avec les adaptations nécessaires.

Accueillir la plainte, si	Fermer la plainte avec un droit de révision, si
1. Il s'agit d'une nouvelle accréditation et/ou aucune convention n'est en vigueur. 2. Le salarié est exclu de la procédure de grief Exemples : • par sa fonction; • par son statut; • par sa période de probation non terminée; • par un contrat ayant des clauses particulières. Dans tous ces cas : • La médiation est offerte. • Si aucune entente, transférer au TAT sans représentation (Il y n'a pas lieu de réaliser une enquête HPS).	1. La convention collective prévoit un grief en cas de harcèlement psychologique et la personne salariée y a accès. (Art. 81.20 alinéa 1).

Plainte pour disparité de traitement - PLDIT

Article 87.1 alinéa 3 LNT – Disparité relativement à des régimes de retraite ou à d'autres avantages sociaux

- La personne salariée qui se croit victime de disparité de traitement selon l'article **87.1** al 3 LNT peut déposer une plainte selon l'article **121.1** LNT lorsque la distinction est fondée uniquement sur une date d'embauche et qu'elle n'existe pas le 11 juin 2018.

Accueillir la plainte, si	Fermer la plainte avec un droit de révision, si
1. Le salarié doit démontrer qu'il n'a utilisé aucun recours prévu à la convention collective ou que, les ayant utilisés, il s'en est désisté avant qu'une décision finale n'ait été rendue. Une confirmation écrite doit être nécessaire pour traiter la plainte. ➢ La médiation est offerte. Si aucune entente, transférer au TAT avec représentation, que la personne soit syndiquée ou non.	1. Le salarié a utilisé un recours prévu à la convention collective. Il n'a pas fait la démonstration qu'il s'en est désisté.

Outils et références

AM0009 : Recevabilité et processus des plaintes

Aide-mémoire

Processus

Destinataires

Contexte

Cet aide-mémoire résume les critères pour établir la recevabilité d'une plainte à la Commission ainsi que le processus pour chacune d'elle.

Description

	Plainte pécuniaire	Plainte pour pratique interdite (Recours 122)	Plainte pour un congédiement sans cause juste et suffisante (Recours 124)	Plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel (Recours 123.6)	Plainte administrative	Plainte pour le maintien de statut de salarié (Recours 86.1)	Plainte pour disparité de traitement PLDIT (Recours 121.1)
Délai pour déposer une plainte	1 an de la date d'échéance de la norme	45 jours à partir de la date de la sanction 90 jours à partir de la sanction dans les cas de mise à la retraite	45 jours de la date du congédiement ATTENTION : lorsqu'une certaine période s'écoule entre l'avis et la date effective de fin d'emploi, on recommande aussi le dépôt d'une plainte dans les 45 jours de la date de la connaissance	2 ans de la dernière manifestation de la conduite de harcèlement psychologique	1 an à partir de la date de la connaissance de l'infraction		12 mois de la connaissance de la distinction par la personne salariée
Juridiction	L'entreprise pour laquelle travaille la personne salariée doit être de juridiction provinciale						
Service continu de la personne salariée	Certaines normes demandent un service continu Ex : avis de cessation d'emploi	26 semaines pour une sanction reliée à une absence maladie	2 ans				
Qui peut porter une plainte?	Personne salariée au sens de la LNT						
	Personne salariée **non** assujettie à une convention collective ou à un décret						Personne salariée assujettie à une convention collective ou à un décret si elle démontre qu'elle n'a pas utilisé ce recours
	Personne salariée **non** exclue de l'application de la LNT						
	Un organisme à buts non lucratifs (OBNL) de défense des droits des salariés peut porter plainte		Un organisme à buts non lucratifs (OBNL) de défense des droits des salariés peut porter plainte				
Pour quels motifs?	Lorsqu'une norme du travail n'est pas respectée par l'employeur Exemple: • Salaire • Hres supplém. • Indemnité pour congés annuels ou cessation d'emploi ou de jours fériés • Etc.	1. lorsque la personne salariée croit avoir été : • Congédiée • Suspendue • Déplacée • Victime de mesures discrim. ou représailles • De toute autre sanction 2. pour l'un ou l'autre des motifs prévus à l'article 122 ou 122.1 LNT	La personne salariée qui croit avoir été congédiée sans une cause juste et suffisante Si aucune procédure de réparation, autre que le recours en dommages-intérêts, n'est prévue dans une autre loi (Voir le Tableau sur le cumul des recours	Lorsque la personne salariée croit avoir été victime de harcèlement psychologique ou sexuel.	• Bulletin de paie • Certificat de travail • Période de repos hebdo. • Période de repas • Etc.	Changement au mode d'exploitation de l'entreprise mais qui ne modifie pas la personne salariée en entrepreneur indépendant Souvent jumelée avec une plainte pécuniaire	• Régime de retraite • Avantages sociaux
Processus de traitement	1. Recevabilité 2. Traitement Guichet 3. Enquête pécuniaire ou enquête élargie	1. Recevabilité technique 2. Médiation		1. Recevabilité + Version de la personne salariée 2. Médiation 3. Enquête HPS	1. Recevabilité 2. Traitement Guichet 3. Enquête 4. Infraction pénale (FSD)	1. Recevabilité technique 2. Enquête	1. Recevabilité technique 2. Enquête 3. Médiation

	Plainte pécuniaire	Plainte pour pratique interdite (Recours 122)	Plainte pour un congédiement sans cause juste et suffisante (Recours 124)	Plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel (Recours 123.6)	Plainte administrative	Plainte pour le maintien de statut de salarié (Recours 86.1)	Plainte pour disparité de traitement PLDIT (Recours 121.1)
Tribunaux	Tribunaux civils (Cour du Québec ou Supérieure)	Tribunal administratif du travail	Tribunal administratif du travail	Tribunal administratif du travail	Cour du Québec, Chambre criminelle et pénale	Tribunal administratif du travail	Tribunal administratif du travail

Références



Aide-mémoire

Processus

Recevabilité Médiation HPS ENQ - Faillite ENQ - Pécuniaire ENQ - Étalement ENQ - Administrative ENQ - TET ENQ - Inspection

Destinataires

Chef d'équipe Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur Médiateur Personnel de soutien Inspecteur en conformité législative Analyste-enquêteur et décideur

Contexte

Cet aide-mémoire dresse la liste des indicateurs essentiels au système de mission.

Description

Indicateur	Explications	GI.net	Notes	Intervenant
À domicile	Identifie si la personne salariée travaille à domicile.	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Dans l'onglet Détail Plainte		IE guichet
Agence de placement	Identifie une plainte liée à une personne salariée placée par une agence de placement de personnel.	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés ou Traiter demandes de vérifications, de prévention et intervention juridique Dans l'onglet Impliqué: Cochez la case **Agence placem.** Pour consultation: Consulter le sommaire d'un dossier d'intervention		Personnel soutien IE Guichet IE Bureau
Charte	Identifie une plainte HPS dans laquelle il y aurait une conduite à caractère discriminatoire. Nécessaire au suivi de l'entente avec la CDPDJ.	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Dans l'onglet Détail Plainte		Personnel soutien IE Guichet IE Bureau Médiateur E HPS
Loi impliquée	Identifie en vertu de quelle loi une plainte a été déposée. À titre d'exemple: Charte de la langue française	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Dans l'onglet Service	L'intervenant doit sélectionner l'indicateur pour chaque plainte déposée en vertu d'une loi autre que la LNT. Par défaut, le champ est vide, ce qui signifie que la plainte a été déposée en vertu de la LNT.	IE Guichet Médiateur E HPS
Confidentialité	Indique que la personne salariée n'autorise pas la CNESST à dévoiler son nom au cours de l'enquête. Sert à la reddition dans les enquêtes élargies et l'organisation du travail.	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Pour modifier la confidentialité: Cliquez sur le bouton "Changer confidentialité" dans le coin inférieur droit de l'écran. Enregistrez	Demandez à la personne salariée si elle nous autorise à dévoiler son nom au cours de l'enquête?	Personnel soutien IE Guichet IE PEC
Disparité de traitement	Cet indicateur sert à la reddition de compte et doit être utilisé uniquement dans le cadre d'une	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une		IE Guichet IE PEC

Indicateur	Explications	GI.net	Notes	Intervenant
	plainte pécuniaire qui soulève une disparité de traitement au niveau d'une norme.	demande de service > Traiter les plaintes des salariés Si une réclamation est reliée à cette DS, la saisie ou la mise à jour de l'indicateur ne peut être enregistrée que dans la réclamation. Automatiquement, l'indicateur sera mis à jour dans la DS.		
Domestique	Indique que la personne salariée est un domestique	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Dans l'onglet Détail Plainte: Cochez la case Domestique	THOT- Article 1,6 - Domestique	IE Guichet IE PEC Médiateur E HPS
Événement d'affaires	Identifie un événement ponctuel Les 3 indicateurs suivants sont en vigueur: • 11010 - Programme chèque emploi service • 11011 - Programme de protection des salariés • 11020 - Coronavirus - COVID-19	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Seuls les intervenants du CRC, des guichets régionaux et de l'UA 64 - Faillites peuvent créer des DS. Dans le champ « Événement d'affaires » choisissez l'indicateur approprié, le cas échéant. Lorsqu'un service PLPEC est relié à une disparité de traitement, une entreprise d'exploitation forestière ou de l'industrie du vêtement: Cochez la case correspondante	Les autres événements d'affaires de la liste ne doivent plus être utilisés même s'ils sont toujours disponibles à GI.net.	Agents au CRC IE Guichet Faillite
Faillite	Identifier les dossiers "Faillite" qui ont un traitement particulier par une équipe dédiée. Nécessaire à la réalisation du rapport sur les employeurs en faillite.	Chemin d'accès: Travail > Intervenants externes > Créer/MAJ un employeur Dans Mettre à jour un employeur dans GI.net : Au champ État juridique CNT, sélectionnez En faillite		IE Guichet IE Péc
Harcèlement sexuel	Identifie une plainte HPS/122/124 dans laquelle il y aurait une conduite à caractère sexuel.	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Dans l'onglet Détail Plainte.		Personnel soutien IE Guichet IE Bureau Médiateur E HPS
Licenciement collectif	Indique au système que les calculs de la réclamation doivent être ajustés en fonction de dispositions particulières prévues à la loi sur les normes du travail.	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Établir la réclamation >Créer/MAJ la réclamation d'un employeur Dans l'onglet Détail salarié : Cochez la case **Licenciement coll.**		IE Guichet IE PEC
Pourboires	Indique que la personne salariée est à pourboires. Sert à faire le portrait de la clientèle.	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Chemin d'accès: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Dans l'onglet Détail Plainte		IE Guichet
Recours multiple	Identifie les plaintes multisectorielles de la CNESST, notamment : les dossiers conjoints HPS; les plaintes en vertu des articles 32 LATMP / 227 LSST. Sert également à l'organisation du travail, car des tâches spécifiques doivent être réalisées dans ces situations.	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Dans l'onglet Service Pour consultation: • Traiter les plaintes des salariés • Mettre à jour un dossier d'intervention • Consulter le sommaire d'un dossier d'intervention	Référez la personne salariée au secteur SST	Personnel soutien IE Guichet Médiateur Enquêteur HPS

Indicateur	Explications	GI.net	Notes	Intervenant
		• Rapport sur le suivi d'un dossier		
Salaire minimum	Indique que la personne salariée gagne le salaire minimum. Sert à faire le portrait de la clientèle.	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Dans l'onglet Détail Plainte: Cochez la case Salaire minimum		IE Guichet
Salarié à commission	Identifie une personne plaignante à titre de personne salariée à commission. Indique au système que les calculs de la réclamation doivent être ajustés en fonction de dispositions particulières prévues à la loi sur les normes du travail.	Chemin d'accès: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Dans l'onglet Détail Plainte		IE Guichet IE PEC
Temps plein	Identifie la personne plaignante qui travaille à temps plein. Donnée utile pour établir le profil de la clientèle.	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Dans l'onglet Détail Plainte		IE Guichet
Travailleur temporaire	Identifie la personne plaignante à titre de travailleur étranger temporaire	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés Dans l'onglet Impliqué: Cochez la case Trav. temp. Pour consultation: Consulter le sommaire d'un dossier d'intervention		Personnel soutien IE Guichet IE Bureau Médiateur E HPS
Vêtement	Identifie la personne salariée à titre de travailleuse dans l'industrie du vêtement. Identifie les dossiers à réattribuer à l'équipe - Faillite-insolvabilité et industrie du vêtement	Chemin d'accès pour activer ou modifier: Travail > Demande de service > Créer/MAJ une demande de service > Traiter les plaintes des salariés l'onglet Détail Plainte : Cochez la case Industrie du vêtement		IE Guichet IE PEC

Outils et références



Aide-mémoire

Processus

Recevabilité Médiation HPS ENQ - Administrative ENQ - Étalement ENQ - Faillite ENQ - Inspection ENQ - Pécuniaire ENQ - Spécialisée

Destinataires

Analyste-enquêteur et décideur Chef d'équipe Inspecteur en conformité législative Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur Médiateur Personnel de soutien Enquêteur en matières frauduleuses

Contexte

Cet aide-mémoire illustre la démarche à privilégier en fonction des différents types d'incidents.

Description

Incidents de niveau 1: Responsable du dossier

Démarches	Exemples

• Rester calme, poli, débit posé, éviter toute provocation, mais soyez ferme et directif
• Privilégier des phrases comme:
  ◦ Je comprends que votre situation est difficile
  ◦ J'essaye de comprendre vos besoins pour mieux y répondre!
• Proposer d'appeler à un autre moment ou de communiquer par écrit (courriel)
• Encadrer et contrôler la situation en formulant une demande claire en 3 étapes : Protocole SECURE
• Formuler un choix à offrir la personne (si le comportement ne change pas)
	• Impatience
	• Manifestation de frustration (crise de colère, juron)
	• Exigence de service immédiat
	• Interruption constante des conversations (Coupe la parole)
	• Client sceptique/ personne qui n'écoute pas
	• Client sur la défensive
	• Plusieurs messages laissés sans arrêt par courriel ou téléphone

Incidents de niveau 2: Chef d'équipe

Démarches	Exemples
• Évaluer la gravité de la situation • Appel/courriel/lettre selon la situation Au besoin, discuter avec le gestionnaire des mesures appropriées	• Commentaires sarcastiques ou indirects • Blâme sur le service • Parler avec mépris ou supériorité • Ton de voix élevé ou cri • Personne avec faculté affaiblie • Déshumanisation du travail de l'intervenant • Traiter d'incompétent • Demande de changement de responsable du dossier • Exiger un anglais parfait (ou autre langue)

Incidents de niveau 3 et 4 : Gestionnaire

Démarches	Exemples
Niveau 3: Gestionnaires	
• Prendre les mesures nécessaires (lettre d'avertissement, police ou autre, selon le cas) • Demander au responsable du dossier de remplir un rapport d'évènement	• Tolérance zéro • Utilisation de langage offensant ou injurieux • Commentaires désobligeants sur les compétences ou l'intelligence des employés • Menaces verbales ou insultes • Gestes menaçants, intimidation • La discrimination (culture, orientation sexuelle, âge, la couleur ou origine nationale • Gestes ou paroles à caractère sexuel • Insultes • Intimidation (coup de poings sur une table) • Réception de photo à caractère obscène • Harcèlement par courriel et/ou téléphone
Niveau 4: Responsable du dossier et gestionnaire	

• Le responsable du dossier doit agir immédiatement et contacter les autorités nécessaires en premier lieu
• En cas de menace de suicide :
  ◦ Ligne d'aide en cas de crise de suicide : 9-8-8
  ◦ Centre de prévention du suicide : 1-866-277-3553
• Déclarer rapidement l'incident à votre gestionnaire
	• Menace de suicide et de mort
	• Violence physique
	• Prise en otage
	• Vandalisme extérieur

Outils et références

FP0026 : Faire face à une personne suicidaire

FP0025 : Faire face à une personne agressive

FI0011 : Savoir comment réagir devant une clientèle difficile



Aide-mém

Processus

Recevabilité | ENQ - Administrative | ENQ - Inspection | ENQ - Pécuniaire | ENQ - Faillite

Destinataires

Inspecteur-Enquêteur

Inspecteur en conformité législative

Contexte

Cet aide-mémoire décrit les questions à poser pour déterminer de quelle juridiction relèvent les activités de l'entreprise selon le secteur d'activités.

Description

Ordre général

- Lorsqu'il y a un doute sur la juridiction, questionnez de façon générale.
- Par la suite, référez-vous à la section correspondant au secteur d'activité pour des questions plus spécifiques.

Questions	Précisions
Quelle est la provenance de vos ressources?	• Agences, sous-traitants, etc.
Quelles ressources sont utilisées?	• Matières premières, intrants, personnel, équipements, installations, etc.
Quelles sont les activités de l'entreprise?	• Obtenez, étape par étape, la production du bien ou le service offert.
À qui sont destinés les biens et/ou le service?	• Type de clientèle.
À quels besoins ces biens et/ou services répondent-ils?	• Objectif de l'entreprise.
Où le bien est-il livré ou le service est-il fourni?	• Exemple sur une réserve autochtone.
Est-ce que l'entreprise a toujours effectué les mêmes activités?	• Cibler les périodes s'il y a eu des changements.

Aviation

- Transport aérien
- Services relatifs au transport aérien

Questions	Précisions
Quels types de ressources humaines travaillent dans l'entreprise? Définir le personnel.	• Pilotes, mécaniciens, préposés, etc.
Quels types de ressources matérielles se retrouvent dans l'entreprise? Définir l'équipement et/ou les services.	• Aéronefs à voilure fixe, aéronefs à voilure tournante, comptoir de vente, équipement d'arrosage, etc.
Quelles sont les activités de l'entreprise?	• Pilotage, inspection, épandage, construction, location, réparation d'aéronefs, cours de pilotage, entraînement, entreposage, vente de billets, embarquement, etc.
Décrivez, étape par étape, la production des biens que vous vendez et/ou les services que vous fournissez.	• Conception, analyse, installation, réglementation, etc.
Est-ce que l'entreprise a toujours effectué les mêmes activités depuis son ouverture?	• Advenant un changement, validez les périodes correspondantes aux diverses activités.
Avec qui l'entreprise a-t-elle passé des contrats?	• Obtenir le nom des entreprises partenaires peut aider à cibler les bonnes activités.

Communication

- Réseau de télécommunication avec ou sans fil
- Radiodiffusion
- Télédiffusion
- Câblodiffusion

Questions	Précisions
Quels types de personnels travaillent dans l'entreprise? Définir les corps d'emploi.	• Conseillers aux ventes, préposés, technicien sur la route, etc.
Quels équipements sont utilisés pour exploiter l'entreprise?	• Valider s'il y a un système d'émetteur ou de récepteur d'ondes par antenne. Si oui, il se situe à quel endroit ?
Quelles sont les activités de l'entreprise? Décrivez, étape par étape, la production des biens vendus et/ou les services fournis.	• Vente, activation, installation, etc.
Quelle est la clientèle visée par les biens et/ou les services?	• Entreprises, particuliers, fournisseurs, etc.
Est-ce que l'entreprise détient un permis délivré par un organisme du gouvernement fédéral pour exercer les activités?	• Exemple d'un permis délivré par le CRTC.

Meunerie

- Fabrication de nourriture pour animaux
- Mélange ou traitement de grains
- Station de nettoyage de semences
- Extraction et transformation d'uranium

Questions	Précisions
Décrivez les activités de l'entreprise.	• Meunerie, équarrissage, etc.
Quelles sont les matières premières utilisées?	• Moutures de grains, os, plumes, viscères, etc.
Quels types d'installations sont utilisées?	• Entrepôt de grains ou autres, broyeurs à grains ou autres, etc.
À quels types de besoin l'entreprise répond-elle?	• Nutrition animale, nutrition humaine, etc.

Navigation

- Chargement ou débarquement de bateaux

Questions	Précisions
Quels types de personnels travaillent dans l'entreprise? Définir les corps d'emploi.	• Pilotes, débardeurs, remorqueurs, etc.
Quels équipements sont utilisés pour exploiter l'entreprise?	• Bateaux, traversiers, câbles, grues, chariots élévateurs, tapis roulants, treuils, bureaux, etc.
Décrivez les activités de l'entreprise.	• Transport de marchandises ou de passagers, excursions, location, escorte de navires, changement de pilotes, remorquage, amarrage, alimentation en carburant, chargement ou déchargement, cours de pilotage en formation, construction, modernisation, entreposage, fabrication d'embarcations légères, etc.
Quels types de service l'entreprise offre-t-elle?	• Transport maritime de marchandises diverses en vrac ou des passagers, transport à l'échelle provinciale, interprovinciale ou internationale, services de remorquage, services d'amarrage, chantier naval, travaux de dragage, école de pilotage maritime, arrimage, etc.

Décrivez la clientèle à laquelle les services sont destinés.	• Obtenez le pourcentage des services fournis à chaque entreprise de transport par eau :
	  ◦ faisant des affaires uniquement au Québec ou;
	  ◦ faisant des affaires à la fois au Québec et à l'étranger.

Transport

- Transport par le système routier
- Transport par un chemin de fer

Questions	Précisions
Quels types de personnels travaillent dans l'entreprise? Définir les corps d'emploi.	• Camionneurs, mécaniciens, etc.
Quels équipements sont utilisés pour exploiter l'entreprise?	• Camions, équipement de manutention, outils, rampe de chargement et déchargement, remorques ou semi-remorques, etc.
Décrivez les activités, étape par étape, de l'entreprise.	• Transporter, charger et décharger, entretenir les véhicules, etc.
Décrivez la clientèle à laquelle les services sont destinés.	• Ateliers, usines, etc.
Vos activités sont-elles reliées au transport par route?	• Dans quelle proportion?
Y a-t-il d'autres activités exercées dans l'entreprise autre que le transport par route? Si oui, veuillez les décrire.	• Vente de marchandises, préparation de commandes, réparation de biens, etc.
Quelle est la raison d'être de l'entreprise? • Transport intraprovincial? • Transport interprovincial? • Transport international?	• Lorsqu'il y en a plus d'un, obtenir le pourcentage de chacun.
Le transport destiné à la clientèle située à l'extérieur du Québec est-il assuré par des chauffeurs de l'entreprise ou des sous-traitants?	• Camionneurs, artisans, courtiers, etc.
Quel est le parcours des transports?	• Point de départ et point d'arrivée
Y a-t-il un permis de transport de délivré?	• Durée de la validation
Les camions et/ou remorques sont-ils immatriculés au Québec ou à un autre endroit?	• Obtenir les certifications d'immatriculation

---

Outils et références

Juridiction fédérale : principes et analyse

THOT - Notion Juridiction

www.canada.ca



Aide-mémoire

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cet aide-mémoire résume les points à valider pour le traitement d'une plainte HPS en enquête.

Description

En début d'enquête

- Prenez connaissance de la demande de service, du suivi et du sommaire du dossier, notamment pour vérifier :
  - si l'employeur a d'autres plaintes qui viennent de s'ajouter ;
  - s'il s'agit d'un dossier conjoint SST ;
  - si la personne salariée est un Travailleur étranger temporaire issu du Programme des travailleurs étrangers temporaires ;
  - si la personne salariée a déjà déposé d'autres plaintes ;
  - si le dossier fait l'objet d'une relance en médiation ;
  - si un DREVIS a été donné au guichet ;
  - s'il y a désistement.

En cours d'enquête

- Vérifiez la politique HPS (VERPOLHP) :
  - adoptée chez l'employeur ;
  - disponible aux personnes salariées ;
  - contient les volets suivants ;
    - volet prévention ;
    - volet traitement des plaintes ;
    - volet HP à caractère sexuel ;
  - transmettez un avis d'infraction administrative (AVINFRAC) si la politique est inexistante ou non conforme ;
  - ciblez l'employeur (CIBEMV) s'il ne s'est pas conformé avant la fin de l'enquête.
- Enregistrez toutes les interventions au dossier.
- Insérez toutes les communications écrites et la preuve documentaire en pièces jointes.
- Assurez-vous que :
  - les indicateurs **charte** et/ou **HP sexuel** sont présents, le cas échéant ;
  - la procédure est respectée pour le traitement d'une plainte liée à une conduite à caractère discriminatoire ;
  - la procédure est respectée pour le traitement d'un dossier Conjoint HPS.

À la fermeture d'enquête

Vérifiez que :

- l'activité date de début et de fin d'enquête (DEBENQ) est complétée ;
- le rapprochement des parties (RAPPARTI), si réglé ;
  - met la note constat d'entente,
  - inclut un désistement SST si cela réglait également la réclamation SST,
  - gère les données monétaires,
    - enregistre le jugement ou l'entente hors cour au système de mission,
- le rapport d'enquête soit inséré en pièce jointe ;
- le sommaire SST et le courriel d'information au secteur SST soient insérés en pièce jointe ;
- le droit de révision (DREVIS), MAJ statut - Code de fermeture 82 ;
  - à l'expiration du DREVIS,
    - MAJ le statut - Correspondance avec le numéro du dossier du recours déjà envoyé,

        - lettre à l'employeur,
        - lettre au TAT (par courriel selon l'IT #146),
      - confirmation de réception à Postes Canada (facultatif),
      - informer la DGAJ si d'autres plaintes sont actives,
- la décision de représentation (REPSAL) ;
- la réattribution à la DGAJ - Correspondances à la personne salariée, l'employeur et au TAT (copie de la lettre à la personne salariée, formulaire de plainte*, enveloppe, date des autres recours envoyés et le numéro de dossier) ;
- courriel acheminé au TAT pour le transfert de plainte inséré en pièce jointe ;
- d'avoir aviser la DGAJ s'il y a d'autres plaintes ;
- d'avoir terminé la stratégie seulement après avoir mis le suivi du dossier en pièce jointe ;
- de remettre le dossier dans la charge de travail si déféré au TAT.

**** Pour sortir formulaire plainte : demande de service, produire correspondance, créer demande, dans code « GR-let div doss », résultat « impress form plainte », afficher.***

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Aide-mémoire

Processus

HPS

Destinataires

Chef d'équipe Enquêteur HPS

Contexte

Cet aide-mémoire décrit les points de vérification en assurance-qualité pour le traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel.

Description

Informations générales

Qui sont nos clients?

• La travailleuse ou le travailleur	• La DGAJ
• L'employeur	• Nos collègues de travail
• Les mis en cause	• Les chefs d'équipe / Gestionnaires / DGO-DPEP
• Les témoins	• La direction du conseil, de la gouvernance et du partenariat
• Les organismes / Les représentants	• Le secteur SST
• Les mandataires / Les avocats	• L'accès à l'information / Le bureau des plaintes
• Les citoyens / Les élus	• La CNESST

Besoins des clients et légendes

Besoin	Description	Légende
1. **Être informé**	• Recevoir des informations claires et pertinentes	
2. **Soutien et écoute**	• Éprouver le sentiment d'être écouté et compris	
3. **Gagner du temps**	• Bénéficier d'un service rapide et efficace qui minimise l'attente et les efforts	
4. **Courtoisie**	• Être traité avec respect, politesse et gentillesse	
5. **Transparence**	• Obtenir des informations de manière transparente et honnête	
6. **Accessibilité**	• Accéder aisément aux services	

Points de vérification

Clients	Gestes à valeur client	Définitions	Ce qui est attendu pour répondre aux besoins/ Critères objectifs	Références
DGAJ /collègue / gestion / Secteur SST / accès à l'information / les communications / le bureau des plaintes : **UN DOSSIER CLAIR**	1. Décrire et suivre le cheminement d'une enquête	Les commentaires, notes et suivis d'enquête doivent être exhaustifs, clairs et rédigés de manière à être compréhensibles par toute personne étrangère au dossier.	• Présence des points suivants dans l'activité « téléphone salarié » ou « version salarié » ou « note » en début de dossier; ◦ L'assujettissement du dossier est validé; ◦ Les besoins et les attentes des clients nommés; ▪ SST ▪ CDPDJ ▪ JURIPOP • Le résumé des échanges est présent; • Les activités sont réalisées et consignées de façon contemporaine.	FP4003 : Entretien d'enquête avec la personne salariée
	2. Documenter la démarche d'enquête	Les documents nécessaires à la démarche d'enquête sont présents au DÉ.	• Toutes les pièces répertoriées au rapport d'enquête sont déposées au DÉ; • *La nomenclature a été respectée*[1]. [1] Applicable lorsque la nouvelle nomenclature entrera en vigueur	
	3. Présenter l'analyse et démontrer le bien-fondé	L'analyse doit permettre de démontrer, à l'aide des faits et les preuves au dossier, sur quelles bases les recommandations de l'enquête ont été établies. Ces bases doivent être conformes aux obligations légales. Pour cela, l'enquêteur doit prendre en compte toute nouvelle information susceptible d'influencer la plainte, et qui peut apparaître à n'importe quel moment au cours de l'enquête. Il est donc important de mettre à jour le dossier d'intervention afin qu'il reflète fidèlement l'évolution de l'enquête.	• Il existe une cohérence entre la démarche d'enquête et les recommandations; • Le rapport d'enquête a été rédigé dans le gabarit adéquat; • Les considérants ont été respectés.	FP4018 : Rédiger un rapport d'enquête
	4. Sommaire d'enquête, si applicable.	Un mécanisme de coordination harmonisé entre les deux secteurs (SST et NT) a été mis en place pour permettre; • de repérer si une demande d'indemnisation SST et une plainte HPS ont été reçues pour le même travailleur; • **d'assurer le partage des informations entre les secteurs tout en préservant la confidentialité des informations acquises lors de l'enquête du secteur NT.**	• Le sommaire d'enquête a été rédigé dans le gabarit adéquat; • Le sommaire est dépersonnalisé; • Le chef d'équipe a été mis en copie conforme lors de l'envoi du sommaire au secteur SST; • Les sommaire et le courriel d'envoi à la SST sont présent au DÉ; • Le sommaire a été transmis en format PDF.	FP4022 : Rédiger un sommaire d'enquête
Employeur / La travailleuse / Le travailleur / Les mis en cause / Les témoins / Les organismes / Les représentants / Les mandataires / Les avocats : **LA BONNE INFORMATION**	5. Transmettre de l'information	Les communications verbales ou écrites ont été réalisées en respectant la démarche d'enquête.	• Les communications obligatoires ont été faites[2]; ◦ La travailleuse ou le travailleur a été contacté en premier; ◦ L'employeur ou son représentant a été contacté par téléphone en début d'enquête; ◦ Divulgation des recommandations effectuée de façon verbale aux parties (appel employeur/appel travailleur) • Rapprochement des parties; ◦ Document d'entente présent au DE; ◦ Le montant saisi au système de mission correspond à celui inscrit dans l'entente; • Vérification de la politique HPS; ◦ Activité VERPOLHP complétée;	FP4001 : Initier un premier contact FP4019 : divulguer la recommandation de l'enquête HPS FP4013 : Réaliser un rapprochement des parties FP4008 : Vérifier la politique HPS FP0011 : Transférer le dossier au TAT

Clients	Gestes à valeur client	Définitions	Ce qui est attendu pour répondre aux besoins/ Critères objectifs	Références
			◦ Politique HPS jointe au DE, le cas échant ◦ Employeur ciblé en cas de non-conformité et envoie de l'avis d'infraction, le cas échéant. • Les correspondances ont été envoyées aux parties (employeur et travailleur) et sont cohérentes avec la démarche d'enquête; ◦ Transfert au TAT; ▪ Envoi du courriel au TAT; ▪ Dépôt du courriel au DE; ◦ DREVIS (si applicable, pour dossier incluant recours); ▪ Envoi du courriel au TAT; ▪ Dépôt du courriel au DE; **[2]** Non-applicable pour les dossiers de Travailleur Étranger Temporaire.	FP4020 : Octroyer un droit de révision
	6. Respecter les délais	Un suivi rigoureux vise à rassurer les travailleuses, les travailleurs et les employeurs quant au déroulement de l'enquête et il permet d'établir une relation de confiance avec les parties.	• Le délai entre 2 activités ne doit pas dépasser 30 jours, sauf si une note en explique la raison.	
Direction du conseil, de la gouvernance et du partenariat (DCGP) / Les citoyens / la CNESST / Les élus: **LES DONNÉES JUSTES**	7. Identifier les indicateurs pertinents	Les indicateurs servent à obtenir une reddition de compte afin qu'un portrait juste de la nature des plaintes et de nos activités soit dressé. Les données recueillies sont une source d'informations qui aide à prendre certaines décisions de gestion (planification des priorités organisationnelles, par exemple), à fournir des réponses sur des sujets d'actualités ou à appuyer des modifications législatives.	• Les indicateurs sont ajustés (cochés ou décochés) en fonction des informations recueillies, particulièrement : ◦ Charte; ◦ TET; ◦ Harcèlement Sexuel; ◦ SST; ◦ Agence de placement.	FP0002 : Prendre connaissance d'un dossier

Outils et références



AM4003 : Motifs discriminatoires

Aide-mémoire

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cet aide-mémoire décrit les 14 caractéristiques personnelles qui sont les motifs de discrimination.

Description

Discrimination

Toute personne est protégée contre la discrimination et le harcèlement discriminatoire fondés sur ces 14 caractéristiques personnelles. C'est ce qui assure son droit à l'égalité.

Discriminer, c’est traiter une personne différemment en raison de ses caractéristiques personnelles ET l’empêcher d’exercer ses droits.

Traiter une personne différemment, c'est la distinguer, l'exclure ou la préférer en raison de ses caractéristiques personnelles. L'âge, l’origine ou le sexe sont des exemples de caractéristiques personnelles. Il y a 14 caractéristiques personnelles qui sont des motifs interdits de discrimination.

Exemples de discrimination

- Faire asseoir les familles avec enfants dans une section à part d’un restaurant **[Distinguer]**
- Refuser à une personne l’accès à un centre sportif à cause de la présence de son chien guide **[Exclure]**
- Choisir de louer son logement à des femmes sous prétexte qu'elles font plus attention aux logements **[Préférer]**

Les 14 caractéristiques personnelles qui sont des motifs interdits de discrimination et de harcèlement

Caractéristique	Description
Race	C'est une manière de classer les humains selon des critères physiques ou culturels, sans base scientifique.
Couleur	C'est la couleur de votre peau.
Sexe	C’est par exemple le fait d'être une femme ou un homme. Si vous êtes discriminé par ce que vous êtes une personne trans, il s'agit du motif "identité ou expression de genre".
Identité ou expression de genre	C’est le genre auquel on s’identifie ou la manière dont on exprime son genre, indépendamment du sexe assigné ou biologique. C'est par exemple le fait d'être une personne trans ou non binaire.
Grossesse	C’est le fait d'être enceinte et d'accoucher. Ce motif inclut aussi tout ce qui concerne la grossesse, comme les suivis de santé et le congé de maternité.
Orientation sexuelle	C’est l’attirance émotionnelle, affective ou sexuelle pour quelqu’un. C’est par exemple le fait d’être hétérosexuel, homosexuel ou bisexuel.
État civil	C’est votre état familial. Il comprend plusieurs situations, entre autres être célibataire, marié, divorcé ou en union de fait et avoir ou non des enfants.
Âge	La loi peut prévoir un âge minimum pour certains droits, sans qu'il s'agisse de discrimination. Par exemple, il faut avoir au moins 18 ans pour voter ou acheter de l'alcool.
Religion	Il peut s’agir de votre religion ou de vos croyances, ainsi que du fait de ne pas avoir de religion.
Convictions politiques	Ce sont les idées politiques auxquelles vous croyez fermement et auxquelles vous vous identifiez.
Langue	Il peut s'agir de votre langue maternelle ou d'une autre langue que vous parlez à la maison, au travail ou ailleurs. Il peut aussi s'agir de votre accent.
Origine ethnique ou nationale	Ce sont vos caractéristiques culturelles ou votre nationalité.
Condition sociale	Il peut s'agir, entre autres, de votre métier, de votre revenu (ex. Être inscrit à un programme d'aide sociale), de votre niveau de scolarité ou d'être en situation d'itinérance.
Handicap	Le handicap inclut les limitations physiques, mentales ou psychologiques d'une personne. Il inclut aussi le moyen d'en diminuer les effets, par exemple : utiliser un fauteuil roulant ou avoir recours à un chien guide.

Références

Harcèlement au travail | Site web CNESST

La discrimination | CDPDJ

Comprendre et prevenir le harcèlement psychologique o...

AM4004 : Tableau Quantum en HPS

Aide-mémoire

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cet aide-mémoire liste des jugements portant sur les différents montants rendus par le juge à l'issue d'une plainte en HPS.

Description

Tableau Quantum en HPS

Légende : **1** : dommages moraux **2** : dommages exemplaires **3** : dommages punitifs

	Noms des parties et références	Instance	Montant ($)	Autres mesures	Faits pertinents
1	*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Québec (Procureur général) et Pavilus,* 2008 QCTDP 8 (CanLII) Michèle Rivet, juge	T.D.P.Q.	25 000 [1] 5 000 [3]	Réintégration, salaire perdu	Agent de services correctionnels, stagiaire en probation, harcèlement (dépôt de fausses plaintes) et propos discriminatoires fondés sur sa race, on met fin à son stage en se basant sur un rapport biaisé car les informations provenaient des auteurs du harcèlement, atteinte à sa dignité.
2	*Lévesque c. Québec (ministère de la Sécurité publique*, 2009 CanLII 24934 (QC CFP) Claire Laforest, commissaire Requête en révision rejetée; C.F.P. 2009-10-08, AZ-50579159.	C.F.P.	35 000 [1] 25 000 [3]	Réintégration dans un poste de cadre et coût des médicaments (les parties se sont entendues pour le salaire perdu, le soutien psychologique, le retrait d'une évaluation de son dossier et les frais de rapports médicaux)	HP de son supérieur (attentes déraisonnables, travail jamais assez bien, mais ne lui donne pas les moyens de s'améliorer, ne lui fait pas confiance, impatient), on la transfère temporairement dans un poste en deçà de ses compétences alors que son supérieur obtient une bonne évaluation et un boni de rendement, atteinte à la dignité et à l'intégrité physique et psychologique.
3	*Ouellon c. 130055 Canada inc.*, 2009 QCCRT 58 (CanLII) Jean Lalonde, juge administratif	C.R.T.	2 000 [1] 1 000 [3]	Indemnité de fin d'emploi (28 semaines + autres avantages)	Le plaignant a subi du HP par le propriétaire de l'entreprise et d'un collègue. Le propriétaire le qualifiait de « Ritalin » ou de « tête de Turc » et le Tribunal conclut que pour une personne normale ce genre de quolibet peut porter atteinte à la dignité. De plus, les réponses du propriétaire envers le plaignant sont vexatoires, mais en plus le plaignant est victime de railleries lorsqu'on lui dit qu'il est meilleur déménageur que chargé de projet. Ces gestes peuvent aussi constituer une conduite vexatoire. Aucune personne normale ne pourrait s'attendre à ce que son patron lui demande de sortir les déchets domestiques, de ranger les pneus d'hiver, de sortir le quai de l'eau et d'autres corvées qui ne relèvent pas du domaine d'expertise pour lequel il a été embauché. Les remarques très dures, les quolibets et les tâches extracontractuelles ont affecté de façon plus que fugace l'équilibre psychologique et émotif du plaignant. Il est en droit de s'attendre à un environnement de travail sain. Un milieu de travail qui ne permet pas la réalisation des objectifs liés au contrat de travail n'est pas sain.

4	*Barrenechea c. 9186-1963 Québec inc.* , 2010 QCCRT, dossier CM-2009-6788, le 4 mai 2010	C.R.T.	500 [1]	Indemnité pour perte de salaire (20 947,13) Indemnité pour congé annuel (1 256,83) Intérêt dus (769,31)	La plaignante était serveuse dans un restaurant. La gérante de l'établissement, qui est l'épouse du propriétaire, a exercé du HP à son endroit. Elle fait état d'agressions verbales, de directives humiliantes, de retards à remettre les pourboires perçus, de diminutions de ses heures de travail, de fausses accusations et de reproches formulés devant les clients. Ne pouvant plus supporter l'attitude de la gérante, elle a décidé de quitter son emploi. Le jour de son départ, elle a constaté que sa supérieure la soupçonnait d'entretenir une relation avec son époux.
5	*Syndicat des professionnelles et professionnels en soins de santé du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (FIQ) et CHUM (Hôpital Notre-Dame)*, D.T.E. 2011T-730 Diane Veilleux, arbitre	T.A.	50 000 [1] 10 000 [2]	Indemnité de fin d'emploi (1 an de salaire)	Le CHUM n'a pris aucune mesure sérieuse afin de prévenir et de faire cesser le harcèlement psychologique exercé à l'endroit d'une infirmière, lui imposant plutôt une mesure de représailles en mettant fin à son emploi. La plaignante a subi l'humiliation, le stress et l'anxiété compte tenu du harcèlement psychologique dont elle a été victime. Elle a dû s'absenter du travail en raison d'une dépression. De plus, la plaignante a vécu du dénigrement et de l'isolement au sein de l'équipe de travail.
6	*Brochu c. 6482518 Canada inc,* 2011 QCCRT 513 (CanLII) France Giroux, juge administrative	C.R.T.	S/O	Indemnité pour perte d'emploi (570)	Dans sa décision du 18 mai 2011, la Commission a conclu que la requérante, une jeune cuisinière travaillant dans un café bistro, a été victime de HP, à la suite d'une seule conduite grave de l'employeur. Compte tenu de ce fait, la Commission en arrive à la conclusion que la réintégration est effectivement impossible. La requérante a donc droit à une indemnité pour perte d'emploi.
7	*Tharumaratam c. 3097-5163 Québec inc.,* 2012 QCCRT 390 (CanLII) Susan Heap, commissaire	C.R.T.	15 000 [1] 5 000 [2]	Indemnité de fin d'emploi Frais juridiques (6 000) Perte d'emploi (20 000)	Le plaignant, un cuisinier, a été victime de harcèlement psychologique de la part du gérant et représentant de l'employeur. Celui-ci a battu et mordu le plaignant. Il l'a agressé et humilié devant les collègues. Ceci est seulement un incident sur une longue période où le plaignant a subi des propos abusifs et des agressions physiques.
8	*Côté c. Assurancia Marcel Hamel inc.*, 2012 QCCRT 4 (CanLII) Sylvain Allard, commissaire	C.R.T.	15 000 [1] 10 000 [3]	Perte de salaire Frais de représentation (11 107,68)	La plaignante a subi du harcèlement psychologique de la part de l'employeur, notamment durant l'enquête menée par ce dernier au sujet d'appels et de lettres anonymes qu'une collègue prétendait faussement avoir reçus. L'employeur n'a pas pris les moyens raisonnables pour réduire les dommages et la réputation de la plaignante, faussement accusée d'être l'auteure du harcèlement et la responsable du milieu malsain.
9	*Teamsters Québec, section locale 1999 et Produits chimiques Handy ltée (Ruetgers Polymères ltée)*, D.T.E. 2012T-661 Richard Marcheterre, arbitre	T.A.	35 000 [2] 1 000 [3]	Salaire perdu	Le salarié, un journalier d'origine roumaine, a subi du harcèlement sévère de la part de l'employeur, car ce dernier a gardé le silence sur les actes de collègues ou par la participation directe de dirigeants de l'entreprise. L'employeur s'est attaqué à sa dignité et à sa réputation afin de lui nuire et afin qu'il quitte l'entreprise. Une somme de 36 000 $ lui est accordée pour dommages exemplaires et punitifs.
10	*Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec c Québec (Sécurité Publique)*, 2012 CanLII 26844 (QC SAT) Pierre St-Arnaud, arbitre	T.A.	65 000 [1]	Perte de temps supplémentaire	Agent de la paix des services correctionnels. L'employeur a eu tort de congédier le plaignant sans mener une enquête sérieuse en toute équité. La Sûreté du Québec l'avait blanchi. Il a seulement été rencontré comme témoin et n'a jamais été arrêté. L'employeur a abusé de son droit de le congédier et lui a causé beaucoup de torts inutilement. Le congédiement est annulé. L'employeur a réintégré le salarié et l'a compensé pour le salaire perdu. Le syndicat soumet que le plaignant doit être compensé pour la perte du temps supplémentaire ainsi que pour les dommages moraux, punitifs et exemplaires totalisant 375,000.00$. Dans la présente affaire, M. Cadet a été privé de son emploi durant presque quatre (4) ans. Les parties n'ont fourni aucune explication sur le délai aussi long à procéder. Il nous apparaît que les dommages moraux sont aussi grands sinon plus pour un salarié privé de son emploi

					pendant quatre (4) ans sans aucun motif et après un processus disciplinaire biaisé que pour le salarié victime de harcèlement au travail. **Nous nous inspirons de ces décisions pour déterminer les dommages.**
11	*Locke c. 9107-7438 Québec inc*, 2012 QCCRT 214 (CanLII) Sylvain Bailly, juge administratif	C.R.T.	500 [1]	S/O	Le requérant travaille dans une boulangerie. La Commission déclare qu'il a été victime HP par une collègue. Le requérant a subi une blessure, somme toute mineure. Il est étonnant de constater, que malgré ses prétentions quant à la gravité des symptômes allégués, le requérant n'a pas jugé bon se présenter à une clinique pour se faire traiter. De fait, il exagère tellement, autant ses symptômes que le montant de sa réclamation, qu'il en perd toute crédibilité. Il laisse nettement l'impression qu'il tente de profiter de la situation et de la monnayer à son avantage. Il faut retenir que l'agression qu'il a subie ne consiste qu'en une gifle. Dès lors, il est difficile de croire que ce geste entraîne de si graves conséquences aux dires du requérant. Rappelons que celui-ci n'a fourni aucun document médical appuyant ses dires.
12	*Dubois-Sellier c. Ekwest Solutions Interactives inc*, 2012 QCCRT 524 (CanLII) Gaëtan Breton, juge administratif	C.R.T.	7 000 [1]	S/O	Le requérant a été victime de HP par son directeur et l'employeur a fait défaut de prendre les moyens raisonnables pour le prévenir. La preuve démontre de façon convaincante que le plaignant a été l'objet d'atteinte à sa réputation et à sa dignité. Il a subi un préjudice moral sérieux et une humiliation publique par les comportements du directeur. De plus, aucune indemnité de perte d'emploi n'a été versée au requérant. La plainte pour congédiement a été rejetée. Ainsi, la preuve ne permet d'inférer aucun lien entre la décision de congédier et le harcèlement démontré. La preuve prépondérante indique plutôt que l'employeur a pris la décision de se départir des services du plaignant parce que sa productivité avait baissé de façon importante alors qu'il demandait une augmentation de son salaire.
13	*Fraternité des policiers(ères) de Sainte-Adèle inc. c. Ville de Sainte-Adèle*, T.A. 29 novembre 2013 Paul Imbeau, arbitre Requête en révision judiciaire rejetée; 2015 QCCS 1486.	T.A.	25 000 [1]	S/O	La plaignante a subi du harcèlement psychologique tout au long des années de 2005 à 2013 suite à une absence pour maladie. Les évènements se sont enchaînés et perpétués sans que l'employeur n'intervienne.
14	*Syndicat des travailleuses et travailleurs des Centres jeunesse de la Montérégie c Centre jeunesse de la Montérégie*, 2013 CanLII 89386 (QC SAT) Carol Jobin, arbitre	T.A.	20 000 [1] 10 000 [3]	Annulation de la suspension et modification du dossier disciplinaire Remboursement du salaire perdu et des autres avantages	Embauchée à titre d'avocate le 21 janvier 2003. En octobre 2004, la plaignante annonce qu'elle est enceinte et qu'elle fera une demande de retrait préventif. L'employeur s'oppose (nouvelle politique de retrait préventif à l'égard des avocates – mise en place de moyens pour protéger l'avocate contre des risques d'agression physique lors de vacations au tribunal). Le décor est planté. Il y aura « conflit ». C'est dans le cadre de ce conflit qu'il faut voir si des comportements qualifiables de conduite vexatoire vont apparaître. La preuve démontre que M. Bourdeau et, à un degré moindre, Mme Topalian, dans l'exercice de leurs fonctions à titre de représentants de l'Employeur, ont, entre le moment de l'annonce de sa demande de retrait préventif par Mme Langlois et le 15 novembre inclusivement, à l'occasion des divers épisodes ci-haut relatés et de diverses manières, eu une conduite vexatoire par des comportements, paroles, gestes ou actes répétés (ci-haut identifiés et analysés) qui ont porté atteinte à la dignité de Mme Langlois et créé à son égard un environnement de travail et une vie au travail psychologiquement défavorables. Encore une fois, mais cette fois au plus haut niveau d'autorité, on n'a pas jugé bon de donner suite à ce qui était de la nature d'un signalement, bien que la directrice des ressources ait indiqué qu'il fallait que l'entente soit respectée et bien que les allégations syndicales fussent sérieuses.
15	*JP c. Centre d'accueil A,* 2013 QCCRT 480 (CanLII) Pierre Flageole, juge administratif	C.R.T.	S/O	Indemnité pour perte d'emploi (1 612,50)	Depuis le 1er mai 2008, la plaignante est préposée aux bénéficiaires pour l'employeur qui est une petite résidence pour personnes âgées autonomes et semi-autonomes. Vers le mois de juin 2011, il y a un changement de propriétaire

					et dans la semaine qui suit, la plaignante est victime de deux incidents impliquant le conjoint de la nouvelle propriétaire. Elle proteste contre le premier incident directement à son auteur, mais sans plus. Lors du deuxième incident, elle quitte son emploi, dénonce la situation à la police, dépose une réclamation à la CSST ainsi qu'une plainte en HP à la CNT. Aucune suite n'est donnée à la plainte déposée à la police vu les versions contradictoires recueillies, mais la CSST et la CLP donnent toutes deux raison à la plaignante. La plaignante a déjà reçu une certaine indemnisation pour la perte de son emploi à la suite de la décision de la CLP concernant l'impossibilité pour elle d'être réintégrée chez l'employeur. La Commission doit tenir compte de cette indemnité de remplacement du revenu, mais la plaignante a néanmoins droit à une indemnité réduite pour compenser la perte de son emploi.
16	*Dubé c. Armoires Duvalois inc,* 2013 QCCRT 552 (CanLII) Marie-Claude Grignon, juge administrative	C.R.T.	5 000 [1]	Indemnité de perte de salaire (24 800) Indemnité de congé annuel (992) Intérêts dus (3 777,18)	La requérante a occupé un emploi d'adjointe administrative auprès de l'employeur du 15 mars 2010 au 25 février 2011, date à laquelle elle a été congédiée. La preuve au dossier démontre que son employeur a gravement porté atteinte à sa dignité et à son bien-être psychologique. La requérante a vu sa vie basculer en raison du harcèlement exercé par plusieurs dirigeants de l'employeur. Ces derniers ont faussement accusé son conjoint d'être un consommateur de drogues et d'avoir recours au vol et à la fraude. Ces accusations ont été faites de manière répétée et insidieuse devant la requérante et d'autres employés et lui ont fait vivre une grande humiliation. Elle a de plus été l'objet d'intimidation et de menaces de la part de son employeur. Elle a été mise en demeure de choisir entre son conjoint et son emploi. La requérante a même été menacée de se faire accuser de fraude et de vol. Elle a alors été marginalisée et isolée pendant plusieurs mois. Elle a été diminuée et dénigrée tant sur le plan personnel que professionnel. Les gestes posés par l'employeur lui ont fait vivre du stress, de l'angoisse et de l'insomnie. Son milieu de travail est devenu toxique pour elle et elle a perdu son emploi.
17	*A c. BMS Groupe Finance et Raymond Chabot inc.*, 2014 QCCRT 17 (CanLII) Guy Roy, commissaire	C.R.T.	15 000 [1] 10 000 [3]	Réintégration Salaire perdu	Directeur des ventes depuis mars 2012, le plaignant est agressé physiquement et psychologiquement par le dirigeant de l'entreprise. Les gestes se manifestent par des attouchements sexuels, des remarques désobligeantes et humiliantes. Le plaignant demande à ce que cesse le harcèlement. Il a subi de l'humiliation et une atteinte à sa dignité et à son intégrité physique.
18	*Diaconu c. Municipalité de la paroisse de St-Télésphore*, 2014 QCCRT 33 (CanLII) Pierre Cloutier, commissaire	C.R.T.	15 000 [1] 10 000 [3]	Perte de salaire et vacances Frais médicaux Honoraires d'avocat	Inspectrice municipale pour la Municipalité de St-Télésphore, la plaignante est victime de harcèlement par les dirigeants de la municipalité. Ils ont abusé de leur autorité envers elle, ils l'ont dénigré, ont apporté des modifications à ses conditions de travail et ils ont même été jusqu'à la prendre en filature durant son absence pour maladie. Lorsque la plaignante demande que cesse le harcèlement, on la menace de congédiement et on l'a suspend.

19	*Commission scolaire des hautes-rivières c. Syndicat du personnel de soutien des hautes-rivières (Ginette Leblanc)*, 2014 QCTA 85, AZ-51048724 Claude Rondeau, arbitre Requête en révision judiciaire rejetée, 2015 QCCS 4085.	T.A.	35 000 [1] 10 000 [3]	*20 000 [3] (Dommages et intérêts punitifs si l'employeur ne met pas en place des mesures de prévention)	Technicienne en éducation spécialisée, la plaignante a subi du harcèlement psychologique de la part des membres de la commission scolaire (enseignante, DG et DRH) sur une période d'environ 6 mois. Le harcèlement s'est manifesté par des reproches, un isolement et rabaissement professionnel, une remise en question de ses compétences, une humiliation et une abolition de son poste lorsqu'elle a demandé que cesse le harcèlement. La plaignante a vécu beaucoup de stress, elle s'est sentie dégradée personnellement et professionnellement, angoissée et en détresse suite au harcèlement qu'elle a vécu.
20	*Syndicat des professeurs et professeures de l'Université du Québec à Trois-Rivières c Université du Québec à Trois-Rivières*, 2014 QCTA 988, AZ-51130972. D.T.E. 2015T-8 Gilles Laflamme, arbitre	T.A.	40 000 [1] 10 000 [3]	Dommages matériels de 60 $ accordés	Professeur à l'UQTR est victime de harcèlement psychologique au travail. Une sentence arbitrale à cet effet a été rendue en 2009. Afin de régler le problème, l'université a choisi d'éloigner le harcelé plutôt que de s'occuper du harceleur. L'exclusion et la suspension du département (avec solde) constituent une atteinte à l'intégrité et à la dignité du professeur. L'exigence, par l'université, d'un examen psychiatrique constitue aussi une atteinte à la dignité du professeur. Le refus, par l'assemblée départementale, de lui accorder des cours pour les années 2006 à 2008 constitue aussi une atteinte à sa dignité et à sa réputation.
21	*Verreault c. Arcelormittal Mines Canada inc.*, 2015 QCCRT 0622 Sylvain Allard, commissaire Règlement hors cour (C.S., 2016-03-01) 500-17-092045-155.	C.R.T.	7 500 [1] 5 000 [3]	Salaire perdu Indemnité de perte d'emploi (35 000$)	Contremaître aux télécommunications et victime de harcèlement psychologique de la part de son supérieur. Celui-ci s'adresse au plaignant dans un langage vulgaire, irrespectueux, déplacé et méprisant. Il fait preuve d'intimidation et d'agressivité envers le plaignant. **Les faits du HP :** Les propos insultants, les cris, les gestes d'agression, les injures, la pression ainsi que les menaces de congédiement de la part de ce gestionnaire sont des conduites vexatoires. Face à ces gestes et paroles, le plaignant a ressenti de l'humiliation ainsi qu'une atteinte à sa dignité et à son intégrité autant physique que psychologique. Il en viendra à douter de ses compétences. Il faisait de l'insomnie, buvait beaucoup d'alcool et sa santé mentale était affectée à cause du harcèlement qu'il vivait à répétition à son travail. Le plaignant n'a jamais dénoncé ces actes, car ayant auparavant fait partie des Forces armées canadiennes, il respectait grandement l'autorité. L'employeur n'a pas respecté son obligation de faire cesser le harcèlement psychologique puisqu'il a lui-même participé aux menaces de congédiement. **Décision :** En plus des dommages moraux et punitifs, le plaignant a le droit à des dommages matériels puisque le harcèlement psychologique a fait en sorte qu'il ait de la difficulté à reprendre un travail normal à la suite de sa démission au sein d'Arcelormittal Mines Canada inc. et il a vécu de nombreux inconvénients personnels tels que mentionnés ci-haut.
22	*Khodorkovskaya c. Eye-in inc*, 2015 QCCRT 250 (CanLII) André Michaud, juge administratif	C.R.T.	4 000 [1] 1 000 [3]	S/O	La requérante a subi du HP par la présidente Azoulay et son copropriétaire Singer qui est le vice-président et conjoint de la présidente. Ces derniers ont commis des gestes répétitifs à l'endroit de la requérante qui ont eu un impact négatif chez elle, comme cela aurait été le cas pour toute personne raisonnable. La requérante demande d'être indemnisée pour l'humiliation qu'elle a subie devant ses pairs et ses subordonnés, et les torts faits à sa qualité de vie : angoisse, étourdissements, migraines, perte d'appétit, insomnie, épuisement et perte de confiance en soi. Ces conséquences étaient réelles et ont perduré même après la fin d'emploi. Elle réclame aussi une compensation pour la perte salariale qu'elle a subie. Or, elle n'y a pas droit. En effet, la perte de son emploi est totalement indépendante du HP dont elle a été victime. La Commission a d'ailleurs déjà décidé qu'il s'agissait d'un licenciement.

					Toutefois, il semble que madame Azoulay a pris conscience de ses fautes et a mis en place des moyens pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise.
23	*Marie-Claude Viau c. Pain d'Alain Boulangerie Artisanal inc.*, 2015 QCCRT 0685 André Michaud, commissaire	C.R.T.	1 000 [1]	Salaire perdu (791,70$ + int.)	La plaignante au service de la boulangerie (employeur) a été victime de harcèlement psychologique commis par un autre employé. Dans les faits, il pinçait la plaignante à différent endroit sur son corps causant ainsi des ecchymoses. En outre, il la prenait constamment par surprise même lorsqu'elle utilisait des appareils tranchants et lui a touché les joues à une reprise lors d'une conversation. Malgré des avertissements de cesser ces agissements, l'employé a continué de les effectuer. Les répercussions sur la plaignante sont des inquiétudes, de l'insomnie ainsi que des ecchymoses.
24	**Syndicat des professeures et professeurs de l'Université du Québec en Outaouais (SPUQO) et Université du Québec en Outaouais*, 2015 CanLII 84394 (QC SAT) Francine Lamy, arbitre *ne porte pas sur le harcèlement psychologique	T.A.	25 000 Préjudices non pécuniaires (atteinte à la réputation) 1 000 Préjudices non pécuniaires (manquements à ses devoirs de protéger la santé, la sécurité et la dignité des professeurs)	S/O	Griefs individuels et syndicaux relatifs à des conditions de travail. Accueillis en partie. Le présent litige a pour contexte le conflit étudiant ayant sévi au printemps de l'année 2012. L'Association générale des étudiants de l'Université du Québec en Outaouais (AGE) a voté pour le boycottage général des cours aux deux établissements de Gatineau à compter du 26 mars 2012. L'Université a suspendu les cours. Des étudiants ont obtenu une ordonnance d'injonction en Cour supérieure afin que l'Université offre ses cours de façon normale malgré les arguments de celle-ci selon lesquels cela mettrait en danger la santé et la sécurité des étudiants, de son personnel et de ses biens. Après ce jugement, l'Université a émis une directive selon laquelle l'enseignement devait être donné en classe dès qu'un seul étudiant s'y présentait. Elle a également sollicité l'assistance du Service de police de la Ville de Gatineau afin d'assurer l'exécution de l'injonction. La situation a dégénéré et plusieurs personnes ont été arrêtées ou expulsées, dont des professeurs. L'Université a de nouveau suspendu les cours, convenant d'ententes avec les étudiants, demandeurs d'injonction, afin de donner l'enseignement requis, et ce, sans la participation du syndicat. Deux professeurs ainsi que leur syndicat ont déposé des griefs individuels et syndicaux fondés sur des événements survenus pendant cette période. Ils allèguent des contraventions à la convention collective et des fautes commises par l'employeur pendant le conflit qui engageraient sa responsabilité pour les dommages subis par des professeurs. Ils mentionnent des atteintes à la liberté académique et à l'autonomie universitaire, à la santé et à la sécurité de même qu'à la réputation des professeurs ainsi qu'à leurs droits fondamentaux et libertés protégés par la Charte des droits et libertés de la personne. Ils réclament des dommages pécuniaires et non pécuniaires afin de compenser les préjudices subis, puis des dommages punitifs et des excuses publiques.
25	*G.F. et Dispro inc.*, 2016 QCTAT 2596 Susan Heap, juge administrative	T.A.T.	9 000 [1] 9 000 [3]	S/O	Commis des comptes clients au sein de l'entreprise de l'employeur, la plaignante est victime de harcèlement psychologique de la part de sa superviseure immédiate pendant une année et demie (voir 2014 QCCRT 0389). En effet, cette dernière isole, surveille constamment et réprimande la plaignante, et ce, devant ses collègues de travail. Aussi, il est arrivé à une reprise que la supérieure a poussée et tirée par le bras la plaignante. À la suite de ces évènements nombreux et répétitifs, elle s'est sentie humiliée, a vécu du stress chronique, son sommeil ainsi que ses relations familiales ont été affectés. La salariée en question est jugée être hypersensible (voir 2014 QCCRT 0389). Malgré plusieurs avis à trois dirigeants différents, l'employeur n'a apporté aucun changement à la situation. Le Tribunal a conclu que la supérieure immédiate de la plaignante a porté atteinte à la dignité, à l'intégrité ainsi qu'à la réputation professionnelle de celle-ci.

26	*Roberge et Montréal (Ville de) (Arrondissement Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce)*, 2016 QCTAT 3558 France Giroux, juge administrative	T.A.T.	20 000 [1] 15 000 [3]	Augmentations de salaire dues / paiement des heures excédentaires (banque de report de vacances)	Le plaignant, contremaître pour la Ville de Montréal (l'employeur) fut victime de harcèlement psychologique. Un contremaître a tenu des paroles vexatoires à l'égard du plaignant concernant son poids et sa compétence et a déjà été agressif avec lui, et ce, devant le directeur de service sans que ce dernier intervienne. Aussi, le plaignant s'est déjà senti humilié par ce directeur puisqu'il avait posé un geste à connotation sexuelle de façon publique. Ces agissements ont grandement blessé le plaignant et ont atteint sa dignité. Il a dû consulter un médecin, effectuer une thérapie et consommer des médicaments dont il en ressentait les effets secondaires. Le plaignant n'a jamais pu dénoncer le harcèlement psychologique dont il était victime, car il était harcelé par la personne ayant le plus haut poste hiérarchique. Deux plaintes de harcèlement ont été déposées contre la Ville de Montréal, mais celle-ci n'a jamais pris les moyens raisonnables pour faire cesser cette problématique ce qui représente de la négligence.
27	*Orantes Silva et 9009-1729 Québec inc.*, 2016 QCTAT 2155 Andrée St-Georges, juge administrative Pourvoi en contrôle judiciaire rejeté sur requête, AZ-51380390.	T.A.T.	3 000 [1] (Pour chacun des plaignants) 15 000 [3] (pour chacun des plaignants)	S/O	Les plaignants, préposés à la récolte d'herbes fraîches au sein de la ferme de l'employeur, ont tous vécu du harcèlement psychologique pendant la durée de quatre mois de leur contrat de travail. Dans cette affaire, les plaignants vivaient un climat de peur, d'humiliation, de crainte et de maltraitance de façon répétitive au travail. Par exemple, l'employeur les menaçait de les frapper, donnait des coups de pied lorsqu'il était mécontent, les insultait, utilisait un ton désagréable, etc. Il est même déjà arrivé que l'employeur ait frappé l'un des plaignants avec un bouquet d'herbes, l'a arrosé et l'a menacé de ne pas le payer. Les plaignants se sont sentis comme des esclaves. Ils ont manifestement subi des dommages moraux et l'un d'entre eux est devenu dépressif. L'employeur a failli à son obligation d'empêcher ou de cesser le harcèlement psychologique dans son entreprise.
28	*Orellana et 9009-1729 Québec inc.*, 2016 QCTAT 7086, AZ-51351742 France Giroux, juge administrative	T.A.T.	S/O	Coûts pour le soutien psychologique Remboursement des frais d'interprétariat, de déplacement, de repas, d'hébergement et du salaire perdu (en raison de la tenue des jours d'audience) 14 320, 24 $ (pour tous les plaignants)	Dans la présente affaire, la juge doit établir les montants que doit rembourser l'employeur aux plaignants en raison de leur présence aux six journées d'audience. Les plaignants avaient été reconnus victime de harcèlement psychologique par le Tribunal le 8 avril 2016 (2016 QCTAT 2155). Madame Giroux en est venue à la conclusion que le total pour les quatre plaignants est de 14 320,24 $. Ce montant inclus les frais d'interprétation, de déplacement, de repas, d'hébergement, du salaire perdu ainsi que des frais médicaux. Erik Estuardo Orantes Silva – 2 279,34 $ Luis Barrera Esquivel – 2 278,88 $ Juan Arnulfo Silva Orellana – 5 095,46 $ Anibal Eduaro Silva Najera – 4 666,56 $
29	*Navion c. Ivcom inc.*, 2018 QCTAT 688, AZ-51466978 Lyne Thériault, juge administratif	T.A.T.	5 000 [1] 5 000 [3]	Salaire + avantages perdus (78 546 $) Intérêts / sal. + vac. (5 980 $) Indemnité de perte d'emploi (5 400 $)	La plaignante occupe un emploi de secrétaire-réceptionniste de janvier 2011 à juillet 2015, pour une petite entreprise de vente et de distribution de produits sanitaires et d'uniformes. On compte trois personnes à son service au moment des évènements. Un vendeur, pour la plupart du temps sur la route, le président (harceleur) et la plaignante. Ces derniers travaillent souvent ensemble dans les bureaux de l'entreprise. À partir de l'année 2012, des contacts, des attouchements et des relations sexuelles ont lieu entre eux. On parle d'environ une dizaine d'épisodes qui sont survenus jusqu'à la fin de l'année 2013. Selon la plaignante, c'est de force ou malgré elle qu'elle y participe, craignant de perdre son emploi si elle refuse. À l'été 2015, se sentant oppressée et au bout du rouleau, elle éclate devant son supérieur. Lors de cette rencontre, il lui demande si elle souhaite toujours avoir des relations sexuelles avec lui ce à quoi elle répond ne jamais avoir été intéressée. Il fait également allusion à une

					augmentation de salaire relativement à la reprise des activités sexuelles. Le même jour, il l'agrippe par derrière au niveau des fesses et lui demande si une promotion l'intéresse. Elle a peur et le repousse en guise de refus. Dès lors, son état de santé se détériore encore et elle a des idées suicidaires. Les évènements de l'été 2015 ont laissé des marques plus qu'éphémères chez la demanderesse. Elle démontre avoir subi des préjudices moraux importants et que sa dignité a été atteinte : elle établit que son intégrité psychologique a été bafouée. Elle a bien décrit comment elle s'est sentie, la honte et la peur qu'elle a ressentie. Dans un contexte de relation employeur-employée, la demanderesse était en droit de s'attendre à ne pas être traitée avec aussi peu de respect et d'impudeur. Ainsi, le Tribunal conclut que les paroles et le geste de monsieur Bilic ont porté atteinte à la dignité et à l'intégrité psychologique de la demanderesse et qu'ils ont eu chez elle un effet nocif continu.
30	*Couturier c. Artis Factum Décor inc.*, 2018 QCTAT 2648 (CanLII) Annie Laprade, juge administrative	T.A.T.	3 500 [1] 7 000 [3]	Indemnité pour perte salariale et des avantages + int. (2 255,94) Indemnité pour perte d'emploi (640)	Madame Couturier travaille comme couturière chez l'employeur qui œuvre dans le secteur de la décoration intérieure. Elle se plaint du HP de nature sexuelle dont elle croit être victime de la part de Jacques Gaboriault, propriétaire d'Artis Factum Décor inc. Trois événements à connotations sexuelles se produisent. Ces évènements décrits par la salariée ont fait l'objet d'une preuve prépondérante. Monsieur Gaboriault a tapé les fesses de la salariée, laquelle l'a frappé à son tour. L'incident de la chaise qui est difficile de déterminer si madame a été touchée aux fesses ou au bas de dos, mais le commentaire à connotation sexuelle est, lui, sans équivoque. Le Tribunal croit que madame l'a vu se pencher vers elle pour l'embrasser sur la bouche, ce qu'elle a refusé en s'écartant et en disant non. Elle a répété ce refus face à sa seconde tentative, cette fois de l'embrasser sur la joue. Suite au dernier évènement, Madame se rend au bureau de Monsieur Gaboriault et lui annonce son départ et quitte les lieux après avoir contacté son conjoint. Elle dépose, le même jour, une plainte au service de police. Le lendemain, elle transmet sa lettre de démission. Puis, lorsqu'un enquêteur lui explique que la situation relève plutôt de la CNESST. Elle y dépose donc une plainte de HP à caractère sexuel qui est accueillie.
31	*McDuff c. Concepts Gouin-Beauregard inc.*, 2018 QCTAT 2662 (CanLII) Mylène Alder, juge administrative	T.A.T.	5 000 [1] 5 000 [3]	Indemnité équivalente au salaire perdu et autres avantages; au-delà du 21 avril 2014, date à laquelle il a cessé de recevoir l'indemnité de la CSST (le tribunal réserve sa compétence pour déterminer le montant) Indemnité pour perte d'emploi (3 912)	Le plaignant est soudeur-assembleur chez l'employeur qui est une petite usine de soudure qui fabrique et répare diverses machineries et pièces agricoles. Le plaignant allègue avoir subi du HP de la part de ses deux supérieurs, Monsieur Gouin le président et le responsable de la gestion, puis Patrick Beauregard, le contremaître responsable de la production. Le plaignant subit un premier accident de travail en décembre 2012 qui l'oblige à s'absenter de son travail pour une période de sept mois. Il revient au travail en août 2013, avec des limitations temporaires qui lui valent l'affectation aux travaux légers pour une courte période. Le plaignant affirme qu'à partir de ce moment, l'employeur adopte à son égard une attitude dégradante et méprisante et ne fait pratiquement que l'affecter à des tâches de journalier. Le 17 mars 2014, le plaignant est victime d'une seconde lésion professionnelle en inhalant de la vapeur de peinture époxy, alors qu'il effectue un travail de soudure à l'intérieur de l'usine. De retour au travail le 31 mars suivant, il estime que le dénigrement, l'hostilité et les pressions à son égard prennent une ampleur démesurée. Il croit qu'on veut le forcer à démissionner. Il décide de confronter monsieur Gouin sur les intentions de l'employeur à son endroit à deux reprises, soit les 31 mars et 8 avril 2014. À ces dates, la preuve permet d'établir quatre conduites vexatoires qui entrainent un échange houleux

					avec monsieur Gouin. Le plaignant quitte alors le travail et n'y reviendra plus. Il dépose ses plaintes à la CSST et à la CNT.
32	*Helbawi c. Transelec / Common inc.*, 2018 QCTAT 6282 (CanLII) Susan Heap, juge administrative	T.A.T.	25 000 [1] 15 000 [3]	Indemnité pour perte d'emploi (6 mois de salaire + int.)	Le 6 janvier 2014, le plaignant commence à travailler à Montréal chez Instech Télécommunications inc. (Instech) comme technicien effectuant l'installation de l'équipement informatique de Vidéotron à domicile. Instech est une sous-traitante de Videotron lui fournissant les services de techniciens. Le 15 décembre 2014, à la suite d'un accident de travail, le plaignant est affecté à un poste de répartiteur, à titre de travaux légers. Ensuite, le 15 mars 2015, il est nommé de façon permanente à ce poste. Le 19 avril 2015, Instech lui demande de démissionner et il est immédiatement « embauché » par TCI. Il continue à travailler comme répartiteur relevant des mêmes trois superviseurs : Serge Drolet, Éric Proulx et Ahmed Habarih. Le plaignant soutient qu'un de ses trois superviseurs à la répartition, Éric Proulx, le harcèle, notamment en lui tenant des propos abusifs et racistes, et ceci, devant des collègues et d'autres superviseurs. De plus, Éric Proulx lui aurait fait des menaces de sévices physiques de façon répétée et l'aurait soumis à une gestion abusive. Le 23 octobre, le médecin du plaignant lui prescrit un arrêt de travail et il démissionnera quelques mois plus tard. Ainsi, l'ensemble des circonstances décrites ci-dessus convainc le Tribunal que la gestion d'Éric Proulx n'était pas l'exercice normal des droits de gérance, mais plutôt des manifestations de HP.

Références



Aide-mémoire

Processus

HPS ENQ - TET Recevabilité

Destinataires

Enquêteur HPS Analyste-enquêteur et décideur

Inspecteur-Enquêteur

Contexte

Cet aide-mémoire illustre des exemples de situations de harcèlement psychologique ou sexuel au travail.

Description

Stress relié au travail

Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique	Ce qui constitue du harcèlement psychologique
Il renvoie à la souffrance psychique issue de l'écart entre, d'une part, les exigences liées au travail et à l'atteinte de résultats utiles à l'organisation puis, d'autre part, les capacités de la personne à accomplir ce travail. **Exemple :** Une employée est mutée dans une nouvelle direction où le rythme de travail de tous est beaucoup plus rapide que dans son ancien service. Au bout de plusieurs semaines, elle n'arrive pas à l'adapter et fait une erreur grave. Le chef la convoque, reconnaît son stress, lui dit que le poste ne lui convient pas et lui suggère un poste dans un service où le travail n'est pas sous haute pression de rendement.	Il ne renvoie ni aux exigences liées au travail ni à l'atteinte de résultats utiles à l'organisation, mais à des conduites abusives qui visent à isoler, affaiblir et détruire une ou plusieurs personnes afin de s'en débarrasser. **Exemple :** Un employé expérimenté qui se casse le poignet en faisant du sport prend un congé de maladie en pleine période de pointe au travail, mais qui a toujours répondu aux attentes de son service. Il devient alors le sujet-cible de sa nouvelle superviseure qui se met désormais à le surveiller constamment en faisant installer son bureau près du sien. Elle multiplie les sarcasmes sur ses erreurs de fatigue et l'humilie souvent par des critiques destructives et floues devant toute l'équipe.

Conflit au travail

Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique	Ce qui constitue du harcèlement psychologique
Dans le conflit, les divergences ou principaux reproches sont nommés (ouverts) et la relation entre les parties suit une escalade symétrique des tensions jusqu'à la négociation ou encore plus rarement jusqu'à la résolution. S'ils font l'objet d'une saine gestion, les conflits peuvent amener la clarification des responsabilités et l'évolution des relations au sein du personnel.	De façon générale, dans le harcèlement, les non-dits ou les éléments cachés existent et la relation entre les parties est asymétrique ou selon un rapport dominant-dominé. Il n'y a pas d'attaque mutuelle. Celle-ci ne vient que d'une partie et n'est subie que par l'autre partie. **Exemple :** Une professionnelle se fait constamment rabrouer sur ses approches de travail. Chaque fois qu'elle cherche à ajuster son idéologie auprès de sa superviseure, elle essuie un refus net de celle-ci pour des clarifications. Cette superviseure, qui était auparavant une collègue avec qui elle s'entendait très bien, a été nommée à un nouveau poste depuis peu et est devenue sa supérieure; c'est depuis cette nomination que les choses se sont gâtées. Les délais sont de plus en plus difficiles à rencontrer et la salariée se sent constamment mise en échec. Les sarcasmes répétés de la superviseure provoquent son épuisement et finalement sa démission.

Incivilités ou sautes d'humeur

Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique	Ce qui constitue du harcèlement psychologique
• Un événement ponctuel non prémédité qui résulte davantage d'une impulsion ou d'une réaction non maîtrisée. • Relève davantage du manque de respect mutuel au travail. • N'implique pas de conduites abusives visant à isoler, affaiblir et détruire l'autre personne ou le groupe ciblé pour s'en débarrasser. • Peut même être suivie d'excuses ou de regrets. • Plus une réaction exaspérée de la victime qu'un comportement de l'harceleur. **« Définition du dictionnaire Larousse Illustré 2012 »** « Manque de courtoisie, de politesse. Acte, comportement qui manifeste l'ignorance ou le rejet des règles élémentaires de la vie sociale. » Les incivilités au travail renvoient à des attitudes et comportements associés au manque de respect mutuel ou au manque de savoir-vivre et dont l'escalade combinée à des problèmes d'organisation du travail peut contribuer à la création de circonstances à risque de harcèlement psychologique au travail.1 Hurler au téléphone dans un endroit où la diminution du bruit est essentielle, claquer constamment les portes et rudoyer l'équipement de travail même s'il est non défectueux. **Exemples d'incivilités :** Langage quotidien agressif, ordurier et dégradant envers tous et chacun mais présenté comme un humour sans conséquence, manières et gestes frustes et empreints de brutalité. **Exemple :** La gérante de boutique si contrariée par une erreur de caisse de la caissière et qui manque de tact : « Qu'est-ce que t'as pensé? » Ne sais pas communiquer les choses. **Exemple** : Un employeur qui blasphème de façon générale ou envers une situation sans pour autant viser une personne en particulier.	• La manifestation, le geste ou l'acte résulte davantage d'un ensemble de conduites abusives ou d'un seul acte grave visant à isoler, affaiblir et détruire l'autre personne ou le groupe ciblé pour s'en débarrasser elle n'implique habituellement aucune remise en question, ni excuse, ni regret. • La répétition d'incivilité peut également constituer du harcèlement psychologique. **Exemple :** Manifestations, gestes ou actes détournés ou directs visant un individu ou un groupe précis au travail et consistant à casser l'être de la personne ou le moral du groupe par des attaques graves ou sinon répétées et mêmes physiques qui ne sont suivis d'aucun report ni aucune rétractation. C'est la « claque qui porte » **Exemple**: Un employeur qui blasphème de façon spécifique vers une personne en particulier, et ce, de façon répétitif.

Exercice normal du droit de gérance

Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique	Ce qui constitue du harcèlement psychologique
La gestion normale ou courante, par l'employeur ou par ses représentants (gestionnaires), du rendement au travail, de l'absentéisme, de la discipline, de l'attribution des tâches et même le licenciement constituent l'exercice légitime du droit de gérance. Voir des exemples dans le **Guide pratique de l'employeur**, page 7.	La gestion discriminatoire, arbitraire et injustifiée des personnes ou la gestion des personnes ne reposant pas sur des critères équitables et connus ou accessibles aux membres de l'organisation, constitue du harcèlement psychologique au travail. Voir des exemples dans le **Guide pratique de l'employeur**, page 8.

Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles

Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique	Ce qui constitue du harcèlement psychologique
Ne constituent pas du harcèlement psychologique, 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.	La détérioration des conditions de travail ou les changements organisationnels constituent du harcèlement psychologique s'ils sont injustifiés par la technologie, l'économie ou la politique et s'ils ciblent des individus ou des groupes de façon arbitraire. **Exemple :** Confiner une employée à un bureau sans fenêtre, mal aéré, avec une ligne téléphonique défaillante, aucun ordinateur personnel et des travaux

	cléricaux monotones, tandis que les collègues, de formation et expérience équivalentes, disposent tous d'espaces de travail agréables, des responsabilités intéressantes ainsi que des moyens de communication opérationnels et à jour, sur le plan technologique.

Le flirt versus le harcèlement sexuel

Le flirt	Le harcèlement psychologique
Est une évolution réciproque	Est un rapprochement unilatéral
Est constructif, stimulant	Est dégradant, blessant
Est souhaité par les 2 personnes	N'est pas souhaité par la personne
Renforce le sentiment de sa propre valeur	Mine le sentiment de sa propre valeur
Est source de joie	Est source d'agacement
Embellit le quotidien au travail	Empoisonne l'ambiance de travail
Respecte les limites personnelles	Viole les limites personnelles

Les conséquences du harcèlement psychologique

Les conséquences du harcèlement psychologique sont nombreuses, car à moins d'un événement grave, elles se développent graduellement sans au départ être reliées à un événement précis. De plus, elles font souvent l'objet de déni dans le milieu de travail. Ces conséquences se font sentir non seulement sur la victime, mais également sur les employés qui en sont témoins, les personnes accusées de harcèlement, leur entourage et l'organisation elle-même.

Les personnes impliquées (victimes, témoins, harceleurs)	L'entreprise
Les personnes impliquées (victimes, témoins et harceleurs) passent par différentes émotions ou sentiments : honte, colère, déni, tristesse, peur, etc. Sans une intervention appropriée, la situation peut entraîner des conséquences importantes et avoir des répercussions, telles que : • la détérioration de la santé physique ou psychologique; • des problèmes de toxicomanie ou d'alcoolisme; • des difficultés professionnelles, voire la perte d'emploi; • des pertes financières importantes; • des difficultés familiales ou conjugales; • des absences du travail, des invalidités.	Pour l'entreprise, les conséquences peuvent être tout aussi néfastes. Comme pour les impacts personnels, les répercussions se développent graduellement. Elles ne se limitent pas aux victimes, mais s'étendent à leur entourage et aux témoins. Tout d'abord, on remarque : • une perte de productivité; • une perte d'intérêt et d'engagement envers le travail; • une diminution de la qualité des services; • une augmentation du risque d'erreur. Plus la situation est grave ou perdure dans le temps, plus elle peut entraîner des conséquences associées à d'autres aspects de l'organisation du travail, comme : • une perte de confiance envers l'employeur; • des dommages à la réputation de l'entreprise; • une augmentation de l'absentéisme, un taux élevé de roulement de personnel, des difficultés de recrutement; • des risques accrus de vandalisme et de dommages à la propriété ainsi que de violence physique au travail; • des coûts légaux, des augmentations de primes d'assurances collectives et le versement de compensations financières. Ces conséquences néfastes risquent de durer et souvent ne se termineront pas avec la fin de la situation de harcèlement psychologique, mais seulement avec le rétablissement d'un climat de travail sain dans l'entreprise.

Outils et références

Comprendre et prevenir le harcèlement psychologique ou sexuel au travail - Guide...

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Aide-mémoire

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cet aide-mémoire décrit les informations préliminaires à transmettre et les éléments à considérer lors de l'entrien d'enquête avec la personne plaignante.

Description

Au début de l'entretien d'enquête, avant d'aborder le dossier

Les informations suivantes devraient être transmises à la personne plaignante.

- Expliquez votre rôle.
- Prémunissez contre les attentes élevées de la personne plaignante par rapport au résultat de sa démarche. [Certaines personnes plaignantes prêtent à la personne enquêtrice ou au juge administratif des pouvoirs qu'il n'a pas, par exemple celui de congédier le mis en cause]
- Précisez que la recommandation de l'enquêteur portera uniquement sur la question de déférer au Tribunal administratif du travail (TAT) et que la Direction générale des affaires juridiques (DGAJ) décidera si elle représentera la personne salariée.
- Mentionnez les délais prévisibles.
- Informez qu'un sommaire d'enquête sera transmis au secteur SST, s'il s'agit d'un dossier conjoint SST.
- Précisez que déférer au (TAT) ne signifie pas qu'elle est gagnante.
- Ajoutez que le TAT n'est pas lié par l'avis de la personne enquêtrice.
- Informez que devant le TAT, le fardeau de la preuve repose sur la personne plaignante. (C'est à elle de bien expliquer et décrire les faits allégués au tribunal. Compte tenu qu'il est possible que l'audience au TAT soit éloignée dans le temps, on suggère à la personne plaignante de tout noter et écrire)
  - situation très émotive ;
  - peut y avoir plusieurs jours d'audience ;
  - le fardeau de la preuve (crédibilité) ;
  - le contre-interrogatoire.
- Mentionnez les possibles problèmes de recevabilité.
- Abordez la définition du HPS, selon l'article 81.18, et soulignez que chaque mot qui s'y trouve constitue une condition à rencontrer pour correspondre à ce que le législateur a défini.
- Mentionnez que les souffrances en milieu de travail ne constituent pas nécessairement du harcèlement psychologique ou sexuel.
- Rappelez l'existence incontournable du droit de gérance et donner un exemple ne se trouvant pas au dossier de la personne salariée (un congédiement ne se passe jamais bien). Il vaut mieux ne pas prendre d'exemples de non-harcèlement dans les allégations de la personne salariée, sous peine de le voir se braquer et lui faire penser à demander un changement d'enquêteur pour cause de partialité.
- Ajoutez que, à la fin de l'exercice, seule la conclusion de l'enquête sera communiquée aux parties, et non pas une décision motivée mentionnant qui aura ou n'aura pas parlé à l'enquêteur, qui aura dit quoi, etc.
- Avisez verbalement la personne plaignante et l'employeur des conclusions contenues dans son rapport et s'assure de leur compréhension des résultats présentés. Cependant, vous devez leur confirmer par écrit les conclusions de l'enquête. C'est la responsabilité de l'employeur d'aviser le mis en cause.
- La divulgation permet aux parties concernées de comprendre les conclusions auxquelles l'enquêteur est arrivé, mais elle doit s'effectuer dans le respect des lois applicables en vigueur (Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, Loi des normes du travail, etc.).
- Si la personne salariée exprime être tentée de s'adresser aux médias pour accélérer le traitement de son dossier, faites-lui valoir les risques de ce qu'il envisage. En effet, aller publiquement dire que l'on est victime de harcèlement chez l'employeur « X » expose le plaignant à recevoir une mise en demeure ou à des poursuites pour diffamation, car, au stade de l'enquête, le harcèlement allégué n'a pas encore été prouvé.
  - **La procédure à suivre lorsqu'un journaliste s'adresse à vous est de le diriger vers la ligne réservée aux médias (au 1 866 966-4705).** Ce numéro est également disponible sur le site Web dans la section « salle de presse » située dans le haut de la page d'accueil de la CNESST.

Durant l'entretien d'enquête : Étape de l'étude du dossier

- Vérifiez les informations suivantes :
  - la situation actuelle de la personne plaignante et les développements survenus depuis le dépôt de la plainte ;
    - nouvelle adresse,
      - téléphone,
      - nouvel emploi,
      - etc.
  - les étapes et les statuts lorsque d'autres recours ont été exercés ;
  - si une entente ou médiation a eu lieu ;
  - la période travaillée chez l'employeur au dossier ;
  - votre compréhension des événements décrits au dossier. (Cette étape permet à la personne plaignante de constater que vous l'avez lu et vous marquerez un point dans sa confiance).

- Gardez le contrôle de l'entretien d'enquête pour recueillir les faits pertinents au traitement du dossier.
- Écoutez attentivement et demandez les précisions requises. Le climat de confiance continue de s'installer.
- Cherchez à comprendre la cohérence de la thèse de la personne salariée :

    - assurez-vous de bien comprendre qui est qui ;
    - n'hésitez pas à lui demander un croquis des lieux ou un organigramme.
- Identifiez les invraisemblances ou les incohérences :
    - notez-les et gardez-les pour vous. Ces indices vous permettront de comprendre le sens plus tard.
- Ne portez pas de jugement et recadrez la personne salariée uniquement dans les cas extrêmes avec des formules prudentes du genre: « Permettez-moi, un instant, de prendre la position de l'avocat du diable ».
- Notez les manifestations dont vous apprenez l'existence et qui n'apparaissaient pas à l'exposé des faits. Plusieurs allégations sont implicites et il faudra les formuler dans le système de mission, si elles sont importantes.
- Identifiez les témoins de ce qui vous est raconté et demandez les coordonnées de ces personnes. Offrez-vous à les recueillir dans votre boîte vocale si la personne salariée ne les a pas sous la main.
    - Demandez s'il y a des preuves documentaires sur les allégations soulevées.

- Au besoin, si la personne plaignante digresse, ramenez-la à ce qui est devant vous. Aidez-la à distinguer entre son ressenti et les évènements objectifs qu'elle évoque. (Revenir aux faits pertinents).
- Explorez les autres recours ou plaintes déposées par la personne salariée. (Décisions SST, relevé d'emploi qu'il vous expédiera par fax, s'il ne les a pas apportés à l'entretien d'enquête).
- Questionnez la personne salariée pour savoir s'il a consulté un médecin ou un psychologue. Obtenez seulement la documentation pertinente et nécessaire pour décider de déférer au TAT.

    Sur réponse négative, évoquez la nécessité d'une atteinte physique ou psychologique, mentionnée à l'article 81.18 de la loi, comme condition pour répondre à la définition de HPS. Puis, indiquez l'autre possibilité, soit l'atteinte à la dignité.

- Mentionnez que vous explorerez chez l'employeur les possibilités d'arrangement à l'amiable et questionnez la personne salariée sur ses attentes, en cas de disposition favorable de l'employeur.
- Demandez à la personne plaignante les motifs de sa démarche.
    - Quel est le but recherché ?
    - Ses attentes ont-elles changé depuis qu'il s'est trouvé un nouvel emploi ?
    - Vise-t-il une réintégration impossible ?
    - Veut-il simplement une lettre d'excuses ?
    - Recherche-t-il une décision de justice ?
    - Le congédiement des « coupables » ?
- Évoquez les obligations et responsabilités de l'employeur concernant les moyens raisonnables. Interrogez la personne salariée sur les démarches qu'il aurait effectuées auprès de l'employeur. L'a-t-il seulement avisé ?
- Informez la personne salariée de la suite des choses : rencontre avec l'employeur, avec la personne mise en cause, contacts avec les témoins, etc.
- Annoncez que vous n'avez plus de question pour lui et demandez-lui s'il en a pour vous.
- Rappelez-lui ses petits devoirs, donnez-lui une idée du délai dans lequel la décision sera rendue et mentionnez-lui que la conclusion sera communiquée par écrit, aux parties, à la fin de l'enquête. Lui parler du droit de révision. Indiquez au plaignant qu'il peut toujours vous rappeler s'il a oublié quelque chose ou pour toute autre raison.
    - Référez à un autre organisme lorsqu'il y a un recours possible (CDPDJ, SST, etc.)

Note

Présentement, le processus de traitement de plainte prévoit que la personne enquêtrice avise verbalement la personne plaignante et l'employeur des conclusions de son enquête et s'assure de leur compréhension des résultats présentés.

Cependant, elle leur confirmera par écrit les conclusions de son enquête. C'est la responsabilité de l'employeur d'aviser la personne mise en cause.

Outils et références

Comprendre et prevenir le harcèlement psychologique ou sexuel au travail - Guide...

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Aide-mémoire

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cet aide-mémoire dresse une liste de marqueurs de relation et de verbes dynamiques qui permet une fluidité dans une rédaction efficace.

Description

Marqueurs de relation ou mots liens

	Mots liens - À utiliser		Faux liens (parasites) - À ne pas utiliser
Expliquer C'est pourquoi En effet Puisque Grâce à En raison de À cause de **Illustrer** Par exemple **Ajouter** Aussi De plus Par ailleurs En outre D'une part... D'autre part De surcroît Répéter - Insister d'ailleurs **Renforcer / Insister** Certainement Certes Volontiers	**Préciser** En d'autres termes En ce sens Dans cet esprit Au cas où Dans ce cas En fait **Hiérarchiser** Non seulement Mais encore Non seulement Mais de plus Alors que Tandis que **Déduire** Ainsi C'est pourquoi Par conséquent De cette façon **Structurer** D'abord Ensuite Enfin En premier lieu	**Opposer / Restreindre** Mais Or Par contre En revanche Au contraire À l'inverse Malgré Bien que Cependant Néanmoins Toutefois **Comparer** De même Aussi Également **Conclure** Ainsi, donc Enfin, finalement En résumé En conclusion Pour ces raisons En conséquence En définitive	**Faux enchaînements** En ce qui concerne (surtout en début de phrase) En ce qui a trait à, quant à, etc. (en début de phrase) Au niveau de (parasite) Sur le plan de, au chapitre de Aux fins de, dans le but de À toutes fins pratiques En matière de, relativement à En regard à, en regard de À cet égard, à ce sujet (en fin de proposition) **Relations lourdes** Du fait de, du fait que À l'effet que C'est la raison pour laquelle Compte tenu du fait que En dépit du fait que

Verbes dynamiques

A Abroger Absorber Abstenir Accéder Accélérer Accentuer Accepter Accoler Accommoder	**B** Bâtir Bloquer Borner **C** Cadrer Calculer Centrer Cerner	Déclencher Décliner Découvrir Déclarer Décoder Déduire Déférer Défier Définir	**F** Filtrer Fonder Forger Former Formuler Fournir **G** Gagner Garantir	**N** Négocier Négliger Neutraliser Niveler **O** Observer Obtenir Occasionner	Répandre Réparer Repérer Répondre Représenter Reproduire Requérir Résoudre Respecter Resserrer

Accomplir
Accréditer
Accumuler
Actionner
Acquérir
Activer
Actualiser
Adapter
Adjoindre
Adhérer
Admettre
Administrer
Admirer
Adopter
Adresser
Afficher
Affirmer
Affronter
Agencer
Agir
Aggraver
Agrémenter
Aligner
Alléguer
Allouer
Altérer
Alterner
Améliorer
Amorcer
Amplifier
Anéantir
Animer
Annoncer
Aplanir
Appliquer
Approfondir
Approprier
Appuyer
Arbitrer
Articuler
Aspirer
Assigner
Assister
Associer
Assouplir
Assumer
Astreindre
Atteindre
Aviser
Axer

Certifier
Changer
Charger
Choisir
Cibler
Circuler
Citer
Classer
Collaborer
Collecter
Combiner
Commander
Commenter
Commettre
Comparer
Compenser
Comporter
Concéder
Concentrer
Concerner
Concevoir
Concorder
Concourir
Condenser
Conférer
Conduire
Confiner
Confier
Confondre
Confronter
Conseiller
Consentir
Conserver
Consister
Constituer
Contacter
Contenir
Contester
Continuer
Contracter
Contraster
Contrarier
Contrôler
Convenir
Converser
Convertir
Coordonner
Correspondre

D
Débattre
Déboucher
Débuter
Déchiffrer
Déclarer

Dégager
Déjouer
Déléguer
Démentir
Démonter
Démontrer
Dénier
Dénoter
Dépeindre
Désavantager
Désigner
Destiner
Détailler
Déterminer
Détourner
Devancer
Développer
Dévoiler
Diagnostiquer
Différer
Dispenser
Dissoudre
Distinguer
Distraire
Diviser
Divulguer
Drainer

E
Échanger
Éclaircir
Effectuer
Élaborer
Électrifier
Éliminer
Élucider
Embaucher
Engager
Englober
Enlever
Enquêter
Enregistrer
Entretenir
Envelopper
Équiper
Étalonner
Étendre
Étudier
Évaluer
Examiner
Expliquer
Explorer
Exposer
Extraire

Gouverner
Gruger
Guider

H
Harmoniser
Heurter
Honorer

I
Identifier
Illustrer
Imbriquer
Imiter
Impartir
Imposer
Imprégner
Imprimer
Inaugurer
Induire
Influencer
Initier
Insérer
Insister
Inspirer
Instaurer
Instruire
Intégrer
Interpréter
Interroger
Intervenir
Introduire
Invoquer

J
Jalonner
Jauger
Joindre
Jouxter
Juger
Juxtaposer

L
Libérer
Lier
Limiter
Livrer

M
Miner
Mitiger
Modéliser
Moduler
Modifier
Motiver
Multiplier

Octroyer
Œuvrer
Opérer
Osciller
Orchestrer
Ordonner
Organiser
Orienter

P
Planifier
Paralyser
Perfectionner
Permuter
Perpétuer
Persévérer
Persister
Perturber
Piloter
Posséder
Préconiser
Prédire
Prescrire
Présider
Présumer
Prévoir
Procéder
Prodiguer
Programmer
Projeter
Pronostiquer
Proscrire
Prouver
Provoquer
Puiser

R
Réclamer
Recommander
Recenser
Reculer
Redresser
Rejoindre
Remédier
Relancer
Relier
Remanier
Remplacer
Remporter
Rencontrer
Renforcer
Renoncer
Rénover
Renseigner

Restaurer
Résulter
Résumer
Retrouver
Réunir
Révéler
Revoir
Rivaliser
Rompre
Ronger
Rythmer

S
Saturer
Saisir
Sauvegarder
Schématiser
Scinder
Scruter
Sélectionner
Sensibiliser
Simplifier
Souligner
Soutenir
Spécifier
Stimuler
Stocker
Substituer
Suggérer
Suivre
Superviser
Surprendre
Survoler
Susciter
Synthétiser
Systématiser

T
Témoigner
Trancher
Transcrire
Trier
Transférer
Transformer
Transmettre
Transposer

U
Unifier

V
Valider
Valoriser
Véhiculer
Vérifier
Viser
Vivifier

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Chef d'équipe

Contexte

Cette fiche décrit les tâches à réaliser pour attribuer un dossier à un intervenant pour traitement.

Tâches à réaliser

1. Priorisez les dossiers en attente d'attribution selon les critères suivants :

- Dossier avec une date d'audience rapprochée devant le Tribunal;
  - Exemple : pour une autre PLHPS ou pour la PL122/PL124
- Personne salariée encore à l'emploi / Personne salariée en arrêt de travail avec un retour au travail imminent;
- Dossier conjoint aux secteurs NT-SST – Informations générales sur un dossier conjoint HPS ;
- Dossier où il y a présence d'actes à caractère sexuel (PACS);
- Personne salariée ayant une détresse financière – Information provenant du secteur SST
- Personne salariée est un Travailleur étranger temporaire dans le cadre du programme des travailleurs étrangers temporaires (TET-PTET);
- Dossier ayant une gravité de l'acte (acte psychologique ou physique);
- Âge d'un dossier en fonction de la date de dépôt de plainte ;
- Autre critère que l'organisation pourrait identifier.

2. Assurez-vous de désigner un intervenant qui n'a pas agi à une étape antérieure dans le traitement du dossier

- Exemple : Ne pas attribuer un dossier à un enquêteur alors qu'il a lui-même réalisé la médiation

3. Attribuez le dossier au système de mission :

- Consultez la section « Attribuer une DRNT ou un dossier » du Guide GI.net pour les agents de bureau.

4. Informez l'intervenant responsable du dossier.

Outils et références



Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour prendre connaissance d'un dossier à la suite de l'attribution à un intervenant.

MISE EN GARDE
Portez une attention particulière aux dossiers comportant des allégations pouvant s'apparenter à du harcèlement sexuel et/ou de la violence sexuelle. Les personnes plaignantes sont souvent placées dans des situations de grande vulnérabilité.

Dans ces situations, il est nécessaire d'utiliser des stratégies d'intervention permettant de protéger ces personnes plaignantes, par exemple :

- Ne pas offrir la médiation;
- Ne pas dévoiler l'adresse de la personne plaignante à l'employeur;
- Etc.

Lors de la prise de connaissance du dossier, toute situation particulière devra être discutée avec le chef d'équipe.

Tâches à réaliser

Informations générales

1. Sélectionnez le dossier dans la charge de travail à la suite de son attribution.
   - Prenez connaissance des notes personnelles, s'il y a lieu.

2. Intervenez rapidement s'il y a une urgence signifiée au système de mission.

3. Priorisez, le cas échéant, le dossier dans sa charge de travail, notamment lorsque :
   - la personne salariée est toujours en emploi ;
   - le dossier est conjoint avec le secteur SST ;
   - il y a présence d'actes à caractère sexuel (PACS);
   - la personne salariée est un Travailleur étranger temporaire dans le cadre du programme des travailleurs étrangers temporaires (TET-PTET);
   - l'âge du dossier en vous référant à la date de dépôt de plainte ;
   - une date prescription imminente en présence d'une plainte pécuniaire.

4. Assurez-vous de la recevabilité de la plainte (délai, juridiction, personne salariée syndiquée, etc.). Si vous décelez que la plainte est non recevable, un droit de révision doit être octroyé.

5. Validez s'il y a d'autres recours actifs pour adapter votre démarche.

6. Consultez la demande de service de la personne salariée au système de mission - Guide Gi.net pour les agents de bureau (Voir Accéder à une demande de service faisant partie d'un dossier).
   - Langue parlée de la personne salariée ?
   - La personne salariée est-elle encore à l'emploi ?
   - La personne salariée est-elle syndiquée ? Si oui, consultez la fiche Personnes salariées syndiquées ;
   - Est-ce qu'il y a des recours multiples ?

     Dans tous les cas, un ajout d'une note indiquant si la personne salariée a été dirigée à la SST ou si la situation ne s'applique pas, doit être consignée au système :
     « La personne salariée a été dirigée à la SST » ou « La personne salariée n'a pas été dirigée à la SST puisque la situation ne s'applique pas »
   - Est-ce qu'il a présence d'actes à caractère sexuel? Si oui, s'assurer que l'indicateur « **Harcèl. Sexuel** » soit coché.
   - Est-ce un travailleur étranger temporaire ou une personne salariée d'une agence de placement ?
   - Est-ce qu'il y a un indicateur qui pourrait témoigner d'une procédure particulière ?

7. Consultez le sommaire du dossier :
- Selon le profil de l'employeur, est-ce qu'il y a d'autres plaintes pour le même employeur ?
- La personne salariée a-t-elle déposée d'autres plaintes ?
- Un droit de révision a-t-il été renversé par la DGAJ à l'étape de la recevabilité ?
- Est-ce que la personne salariée ou l'employeur est représenté par une personne mandataire ? Cette information peut être transmise verbalement par une partie ou, pour la personne salariée, par le dépôt de sa plainte en ligne.

8. Prenez connaissance des indicateurs au système de mission pour mieux vous aiguiller et adapter vos interventions.
- S'assurez que les informations incluses à la demande de service représentent la réalité du dossier.
    - Si une information est portée à votre connaissance durant le traitement du dossier, s'assurer d'enregistrer la mise à jour.
    - Consultez le tableau sur les indicateurs à GI.net pour avoir un portrait global.

9. Consultez les pièces jointes au système de mission - Guide GI.NET pour tous les utilisateurs (Voir Gérer les pièces jointes) :
- Sommaire de la plainte en ligne, le cas échéant;
- Version des faits de la personne salariée;
- Billets médicaux;
- Relevé d'emploi et bulletins de paie;
- Etc.

10. Prenez connaissance des outils d'aide à la tâche en lien avec les plaintes au dossier.

11. Consultez les particularités propres à chaque processus de traitement ci-après.

12. Effectuez les manipulations informatiques au système de mission dès la prise en charge du dossier.

Particularités d'un dossier en médiation

- Consultez la fiche Dossier impliquant un enfant mineur lorsque la personne salariée est mineure.

- Consultez l'aide-mémoire sur les points à valider tout au long du traitement d'une plainte en médiation.

- Sachez qu'au préalable, il y a eu l'étape de la recevabilité de la plainte. Il s'agit d'une recevabilité technique (juridiction, délai, salariée syndiquée ou non, etc.). Toutefois, il peut être possible qu'une plainte non recevable se retrouve en médiation, soyez vigilant.

- Avisez la personne responsable de l'équipe si vous constatez que la plainte est non recevable :
    - pour qu'elle achemine à la personne salariée un droit de révision ;
    - pour préserver votre impartialité en médiation (le droit de révision ne doit pas être acheminé par la personne médiatrice).

- Consultez l'indicateur Recours multiples à la demande de service de la personne salariée au système de mission, s'il est à Oui ou À valider, consultez les fiches suivantes :

Indicateur Recours multiple (Oui ou À valider)	Fiche à consulter
NT – Plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel + SST – Réclamation pour une lésion psychologique	Informations générales sur un dossier conjoint HPS Traiter un dossier conjoint HPS
NT – Plainte pour pratique interdite + SST – Plainte en vertu de l'Art. 32 LATMP ou Plainte en vertu de l'Art. 227 LSST	Traiter un dossier potentiel avec un recours cumulé Traiter un dossier potentiel avec une plainte multisectorielle

- Consultez la fiche Entente CDPDJ lorsque l'indicateur « **Harcèl. Sexuel** » et/ou « **Charte** » est coché ou lorsqu'une conduite à caractère discriminatoire est décelée dans le cadre du traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel.

- Consultez à la demande de service si la plainte implique une loi autre que la *Loi sur les normes du travail* (voir la colonne Loi impactée) :
    - **Charte sur la langue française**;
        - Rappelez vous de sélectionner « Salarié ne sera pas représenté » à l'activité « Décision représentation salarié – REPSAL » au système de mission lorsqu'il s'agit d'un postulant si aucune entente n'est intervenue à la suite d'une médiation. En effet, n'étant pas une personne salariée au sens de la LNT, la représentation de la DGAJ-NT est impossible.
    - **Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail**;
        - Rappelez vous que l'offre de médiation devra être réalisée aux 3 parties, c'est-à-dire le stagiaire, l'entité visée par la plainte (Employeur) et l'établissement d'enseignement ou l'ordre professionnel.

- Consultez la date de prescription lorsqu'il y a une plainte pécuniaire au dossier et agissez en conséquence :

- Migrez les plaintes à 3 mois de l’échéance du délai de 6 mois que procure l’envoi d’un avis d’enquête à l’employeur pour permettre le début de l’enquête pécuniaire ;
- Informez son chef d’équipe pour préserver les droits de la personne salariée lorsque la date de prescription est imminente et qu’aucun avis d’enquête est présent au dossier.

- Prenez connaissance des outils d'aide à la tâche et des pages Web :
  - THOT ;
  - Site Web CNESST - Service de médiation ;
  - Pouvoirs du Tribunal administratif du travail;
  - Cadre légal.

Particularités d'un dossier HPS

- Au préalable, il y a eu l’étape de la recevabilité de la plainte :
  - L'intervenant a analysé les éléments du dossier et recueillit auprès de la personne plaignante les informations complémentaires pour juger si la manifestation sur laquelle repose la plainte correspond aux critères de la définition du harcèlement psychologique ou sexuel ;
  - Une plainte est recevable au guichet si, à première vue, les faits allégués présentent une apparence suffisante de harcèlement psychologique ou sexuel pour qu'il soit justifié d'offrir une rencontre de médiation ou d'aller en enquête ;
  - Les parties ont été informées sur cette recevabilité ; ce qui ne signifie pas que la plainte est fondée. Seule une enquête HPS peut établir une telle recommandation.

- Consultez la fiche Situations particulières de la personne salariée si la personne salariée est inapte à participer au processus d'enquête.

- Consultez la fiche Dossier impliquant un enfant mineur lorsque la personne plaignante, un témoin ou la personne mise en cause est un enfant mineur.

- Consultez la demande de service de la personne salariée au système de mission pour les particularités suivantes - Guide Gi.net pour les enquêteurs en harcèlement psychologique (Voir Onglet 2):
  - Est-ce qu'il y a des recours multiples ? Si oui, consultez la fiche Traiter un dossier conjoint HPS;
  - Quel est la date de la dernière manifestation de harcèlement psychologique ou sexuel ?
  - Indicateur « **Harcèl. Sexuel** » et/ou « **Charte** », s'il est coché, consultez la fiche Entente CDPDJ ;
  - Est-ce que l'employeur a déjà été ciblé pour une vérification ?
  - Est-ce qu’une loi autre que la *Loi sur les normes du travail* est impliquée :
    - Charte sur la langue française ;
      - Déterminez si des allégations sont reliées ou non à l’utilisation de la langue française lorsqu’à la DS, la plainte est identifiée comme étant déposée en vertu de la Charte de la langue française.
      - Enregistrez au dossier le fait qu’aucune preuve n’atteste que des allégations sont reliées à la langue française ou;
      - Ajoutez un considérant au rapport d’enquête lorsque l’enquête permet de démontrer un lien avec la langue française (Voir l’aide-mémoire sur le rapport et le sommaire d’enquête HPS).
    - *Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail*.

- Prenez connaissance des outils d'aide à la tâche en lien avec le harcèlement psychologique ou sexuel :
  - THOT – Le harcèlement psychologique et son recours;
  - Cadre légal.

Outils et références

Médiation | Site web CNESST

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation ENQ - Administrative

ENQ - Pécuniaire Recevabilité PERMIS

ENQ - Inspection

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur Personnel de soutien

Inspecteur-Enquêteur

Enquêteur en matières frauduleuses Chef d'équipe

Analyste-enquêteur et décideur

Inspecteur en conformité législative

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser dans le cadre d'une plainte lorsque la personne plaignante est un travailleur étranger temporaire (TET) issu du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET).

Tâches à réaliser

Note

Au besoin, consultez la fiche Informations générales sur le programme des travailleurs étrangers temporaires.

Tâches à réaliser par l'inspecteur-enquêteur de l'équipe recevabilité

1. Retracez une mention sur le fait qu'il s'agit d'un TET.
   - Dans le cas d'une plainte en ligne:
     - Retracez l'indicateur **trav.temp**. dans l'onglet **Impliqué** de la demande de service (DS).
   - Dans le cas d'une plainte transférée par le CRC:
     - Retracez la mention **TET-PTET** dans l'onglet **Note** de la demande de renseignement (DR).

2. Priorisez le traitement de ces demandes.

3. Validez qu'il s'agit bel et bien d'un TET issu du PTET. Lorsque c'est confirmé:
   - Cochez l'indicateur **trav.temp**. dans l'onglet **Impliqué** de la demande de service (DS) lorsque la demande provient du CRC.
   - Inscrivez la mention **TET-PTET** dans les notes personnelles de la charge de travail.

4. Posez l'action appropriée selon la situation:
   - Transférez le dossier à l'Équipe Inspection (UA66) lorsqu'il s'agit d'une plainte pécuniaire et/ou administrative sans recours.
   - Transférez le dossier en médiation, comme à l'habitude, dès qu'un recours (122, 124, HPS) est présent au dossier.

Tâches à réaliser par le responsable de l'équipe médiation et HPS

1. Consultez la charge de travail pour attribution des dossiers.

2. Retracez la mention « TET-PTET » dans les notes personnelles ce qui assure un traitement rapide.

3. Réattribuez le dossier à l'équipe responsable pour les processus suivants :

- Plainte pécuniaire ;
  - Équipe Inspection (UA66) ;
- Plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel ;
  - Bureau de Montréal (UA60 – Équipe FLA242) ;
  - Acheminez un courriel en indiquant le numéro de dossier au : **suividossierTET-HPS@cnesst.gouv.qc.ca**

4. Attribuez le dossier en priorité pour la médiation.

5. Informez via la boîte courriel **signalement_tet@cnesst.gouv.qc.ca** lorsque l'information est connue dans le cadre du traitement d'un dossier qu'un ou plusieurs TET, autre que le plaignant, est victime de harcèlement psychologique ou sexuel dans l'entreprise.

Tâches à réaliser par le personnel de soutien en médiation

1. Retracez la mention « TET-PTET » dans la note personnelle disponible dans la charge de travail.

2. Assurez un traitement rapide du dossier.

3. Réaliser **l'invitation à la médiation** :
- Si l'invitation est acceptée, planifiez la séance dans les meilleurs délais ;
- Si l'invitation est refusée
  - Indiquez le motif du refus
  - Retournez le dossier à la personne responsable de l'équipe qui évaluera si une **offre de médiation** doit être effectuée par une personne médiatrice
  - Migrez, si aucune offre de médiation sera effectuée ;
    - Assurez-vous d'inscrire dans la note personnelle la mention TET-PTET dans les nouveaux dossiers à la suite de la migration,
    - Le système de mission vous rappellera que les informations de la note personnelle ne suivront pas dans le nouveau dossier à la suite d'une migration.

Tâches à réaliser par la personne médiatrice

1. Retracez la mention « TET-PTET » dans la note personnelle disponible dans la charge de travail.

2. Assurez-vous d'un traitement rapide du dossier.

3. Procédez à la médiation.

4. Fermez le dossier s'il y a une entente de règlement.

5. Migrez les plaintes s'il n'y a aucune entente de règlement :
- La plainte pécuniaire vers l'unité 66 ;
- Les recours 122/124 vers la DGAJ/TAT ;
- La plainte HPS vers l'unité 60 Bureau de Montréal.

6. Pour les dossiers traités hors du bureau de Montréal :
- Envoyez un courriel au bureau de Montréal à l'adresse courriel suivante : **suividossierTET-HPS@cnesst.gouv.qc.ca** en indiquant le numéro de dossier. Le personnel désigné au bureau de Montréal attribuera le dossier à l'équipe FLA242

Tâches à réaliser par la DPEP

Pour une plainte déposée par un OSBL ou un consulat pour le TET issu du PTET **ou** Dénonciation déposée par un OSBL, un consulat, un autre secteur de la CNESST ou un partenaire pour le TET issu du PTET.

Coordonnateur, Équipe dédiée TET
- Consultez les courriels entrant de l'adresse : signalement_tet@cnesst.gouv.qc.ca;
- Identifiez les plaintes produites par un TET issu du PTET, un OSBL ou un consulat pour un TET issu du PTET :
  - Informez le TET et l'organisme de déposer une plainte en ligne.
- Identifiez les dénonciations produites par un TET issu du PTET, un OSBL, un consulat, un autre secteur de la CNESST ou un partenaire pour un TET issu du PTET :
  - Créez une dénonciation dans le système de mission Gi.Net selon la procédure inscrite dans l'instruction de travail #136.
- Consultez le profil de l'employeur au système de mission :
  - Validez si une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel est active dans un bureau régional;

- Arrimez les interventions à venir auprès du chef d'équipe du bureau concerné.

Analyste-enquêteur et décideur, Unité des enquêtes et des permis

- Analysez la dénonciation.
- Procédez à une enquête, s'il y a lieu.
- Exercez tout recours relativement à l'article 92.10, s'il y a lieu.

Inspecteur-enquêteur, Équipe dédiée TET

- Analysez la dénonciation.
- Procédez à une enquête en stratégie de vérification (VERIF), s'il y a lieu.

Pour une plainte pécuniaire déposée par le TET issu du PTET

Coordonnateur, Équipe dédiée TET

- Consultez la charge de travail pour attribution des dossiers et retracez la mention « TET-PTET » dans les notes personnelles pour assurer un traitement rapide.
- Validez qu'il s'agit bien d'un TET issu du PTET.
- S'il ne s'agit pas d'un TET issu du PTET :
  - Décochez l'indicateur « trav.temp. »
  - Annotez le dossier en précisant pourquoi il ne s'agit pas d'un TET issu du PTET
  - Réattribuer le dossier à l'unité administrative responsable du traitement PEC
- S'il s'agit d'un TET issu du PTET:
  - Attribuez le dossier en priorité.

Inspecteur-enquêteur, Équipe dédiée TET

- Consultez la charge de travail et les notes personnelles pour identifier les mentions « TET-PTET » et prioriser le dossier.
- Traitez le dossier avec TET en stratégie d'enquête (ENQUE) et ajustez la stratégie selon les preuves disponibles.

Plainte en harcèlement psychologique et sexuel déposée par le TET issu du PTET

Coordonnateur, Unité des Enquêtes

- Consultez la charge de travail pour attribution des dossiers et retracez la mention « TET-PTET » dans les notes personnelles pour assurer un traitement rapide.
- Consultez le profil de l'employeur pour valider s'il y a une VEPEC dans l'unité administrative 69; ce qui signifie qu'un recours est initié par la Commission en vertu de 92.10 LNT:
  - Consultez le suivi de la VEPEC pour valider s'il s'agit d'une plainte en harcèlement psychologique ou sexuel;
  - Dans l'affirmative, arrimez les interventions à venir auprès de l'analyste-enquêteur de l'unité des enquêtes et des permis qui est responsable du dossier.
- Attribuez le dossier en priorité.

Outils et références

Médiation | Site web CNESST

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS | Médiation | ENQ - Pécuniaire | ENQ - Administrative | ENQ - Étalement | ENQ - Faillite | Recevabilité

Destinataires

Enquêteur HPS | Médiateur | Personnel de soutien

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsqu'une personne salariée ou un employeur est représenté par une personne mandataire.

Tâches à réaliser

Note

- L'article 2130 du Code civil du Québec définit le mandataire comme étant une personne qui a le pouvoir de représenter le mandant dans l'accomplissement d'un acte juridique du mandant avec un tiers.
- Le contrat qui lie le mandant et le mandataire est le mandat ou la procuration.
- Le mandataire peut également être une personne reconnue par le Curateur public. Lorsque la situation se présente, veuillez vérifier le Registre public des assistants.
- La présence d'une personne mandataire dans un dossier peut avoir été transmise verbalement par l'une des parties ou, pour la personne salariée, par le dépôt de sa plainte en ligne.
- Exemples de personnes mandataires : avocat, organisme représentant la personne salariée, membre de la famille en raison d'une barrière linguistique, adulte lorsque la personne salariée est mineure.

1. Assurez-vous de la présence d'une personne mandataire.

2. Impliquez un intervenant **Autre** au système de mission en enregistrant le nom et les coordonnées de la personne mandataire - Guide GI.net pour tous les utilisateurs, section **Enregistrer un intervenant autre en vue de lui adresser une correspondance.**

3. Insérez l'avis de comparution ou la procuration en pièce jointe au dossier - Guide GI.net pour tous les utilisateurs, section **Gérer les pièces jointes** lorsqu'ils vous sont transmis, :

- La Commission ne peut exiger une confirmation écrite (avis de comparution ou procuration) ;
- Le simple fait d'être informé verbalement par la personne représentée (personne salariée ou employeur) suffit pour communiquer avec la personne mandataire.

4. Communiquez directement avec la personne mandataire pour le traitement du dossier.

- Assurez-vous de sa disponibilité :
  - Précisez la durée prévue de l'entretien ;
  - Planifiez un rendez-vous téléphonique, au besoin.
- Validez la portée de son mandat :
  - Accompagnement dans le cadre d'une plainte traitée par la CNESST
    - Vérifiez si le mandat concerne uniquement l'accompagnement de la personne salariée dans le cadre du traitement de sa plainte par la CNESST
  - Représentation devant le TAT
    - Confirmez si le mandat inclut la représentation formelle de la personne salariée devant le Tribunal administratif du travail (TAT).
    - Si ce n'est pas le cas, au moment du transfert au TAT, assurez-vous de rendre l'intervenant inactif dans le système de mission.
  - Représentation devant les tribunaux civils
    - Informez la personne mandataire que, si elle représente la personne salariée devant un tribunal civil, la Commission devra se retirer du traitement du dossier.
    - Précisez que la personne salariée peut, si elle le souhaite, se désister de sa plainte à la CNESST pour poursuivre exclusivement devant les tribunaux civils.

Le cas échéant, documentez clairement la décision de désistement dans le dossier

5. Informez par écrit la personne mandataire chaque fois qu'une correspondance est transmise à son client - Guide GI.net pour tous les utilisateurs, section **Enregistrer un intervenant autre en vue de lui adresser une correspondance.**
Pour ce faire, assurez-vous que :

- la correspondance est adressée à la partie représentée ;
- la personne mandataire est précisée en copie conforme dans la correspondance destinée à la partie représentée ;
- la correspondance destinée à la personne mandataire devra être accompagnée de la copie conforme de celle adressée à la partie représentée (Lettre ayant en **Objet : Expédition de correspondance**).

6. Consignez les interventions au système de mission.

Lorsqu'il est impossible de contacter la personne mandataire

1. Contactez la partie représentée (personne salariée ou employeur) pour l'informer de la situation.

2. Convenez du mode de fonctionnement souhaité par la partie représentée.

3. Consignez les interventions au système de mission.

Demande de copie du dossier

Lorsque la personne mandataire demande une copie du dossier en vertu de la **Loi sur l'accès à l'information** :

1. Informez que sa demande doit être transmise par écrit à la Commission ;

2. Référez la personne mandataire au site Web pour connaître la procédure Comment faire une demande d'accès ou de rectification | CNESST ;

3. Consignez les interventions au système de mission.

Demande de déférer au TAT - Non applicable aux plaintes pécuniaires/administratives

Important

- Assurez-vous qu'une plainte est recevable avant d'effectuer son transfert au TAT sans représentation, notamment sur les éléments suivants:
  - qu'il s'agit d'une personne salariée au sens de la loi;
  - que l'employeur est de juridiction provinciale;
  - que la plainte écrite est déposée dans les délais requis;
  - que les conditions d'ouverture du recours sont rencontrées.

Lorsque la personne mandataire demande que celle-ci soit transmise au Tribunal :

1. Obtenez une confirmation écrite à l'effet que la personne mandataire :
   - représente son client ;
   - demande le transfert de la plainte au Tribunal.

2. Insérez en pièce jointe au dossier.

3. Informez la personne salariée et/ou la personne mandataire qu'une personne salariée pourrait se voir refuser la représentation gratuite par la DAJ-NT si elle venait qu'à changer d'idée (Processus médiation).

4. Informez l'employeur du transfert au TAT.

5. Consignez les interventions au système de mission.

6. Transférez sans délai la ou les plaintes au TAT.
   - Transmettez les correspondances appropriées accompagnées d'une copie de la ou les plaintes:
     - à la personne salariée;
     - à la personne mandataire;
     - à l'employeur;
     - au Tribunal administratif du travail.
   - Utilisez les boîtes courriels centralisés du TAT.

7. Procédez à la fermeture du dossier.

Lors d’une enquête de recevabilité, pécuniaire, de HPS

Lors d’une enquête (de recevabilité, pécuniaire, de HPS)

1. Avisez qu’aucun enregistrement n’est autorisé durant l’entretien d’enquête.
   - cette interdiction est également imposée à l’intervenant au dossier.
2. Abordez le litige et l’ouverture au règlement.
3. Expliquez les étapes du traitement du dossier.
4. Recueillez l’information et document utiles au traitement du dossier.
5. Communiquez directement avec la partie représentée pour recueillir ou valider sa version des faits durant une enquête lorsque nécessaire:
   - bien que la clientèle soit représentée par une personne mandataire ;
   - en vertu du pouvoir d’enquête prévu à l'article 108 de la LNT.

Outils et références



Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsque la personne salariée se désiste de sa plainte.

Tâches à réaliser

Attention

Un désistement n'empêche pas une personne salariée à déposer une nouvelle plainte si celle-ci est recevable dans le délai.

Lorsque vous êtes informé d'un désistement verbal

1. Demandez à la personne salariée la raison qui motive son désistement.

2. Demandez à la personne salariée une confirmation écrite de son désistement :
   - Transmettez, au besoin, le formulaire de désistement pour signature ;
   - Utilisez Consigno Cloud pour l'obtention de la signature.

3. Effectuez un rappel, après 10 jours calendrier, si le désistement écrit n'est toujours pas reçu.

4. Référez-vous à la section ci-dessous lorsque vous recevez un désistement écrit dès la réception de celui-ci.

5. Informez verbalement les parties que le dossier est fermé à la suite du désistement verbal :
   - Transmettez à la personne salariée la correspondance appropriée ;
   - Transmettez à l'employeur la correspondance appropriée (uniquement après le délai de 10 jours donné à la personne salariée lui donnant le droit de revenir sur sa décision).

6. Informez les parties prenantes du désistement :
   - Avisez la DGAJ et le TAT lorsque la personne salariée a un autre dossier déjà réattribué ;
   - Avisez la personne médiatrice si une relance est prévue à la suite de la conclusion de l'enquête dans le cas d'une plainte HPS ;
   - Avisez le secteur SST lorsqu'il s'agit d'un dossier conjoint HPS.

7. Consignez les interventions au système de mission.

8. Fermez le dossier au système de mission.

Lorsque vous recevez un désistement écrit

1. Demandez à la personne salariée la raison qui motive son désistement, si ce n'est pas déjà fait.

2. Informez verbalement et par écrit les parties que le dossier est fermé à la suite du désistement :
   - Transmettez à chacune des parties la correspondance appropriée.

3. Informez les parties prenantes du désistement :
   - Avisez la DGAJ et le TAT lorsque la personne salariée à un autre dossier déjà réattribué ;

- Avisez la personne médiatrice si une relance est prévue à la suite de la conclusion de l'enquête dans le cas d'une plainte HPS ;
- Avisez le secteur SST lorsqu'il s'agit d'un dossier conjoint HPS.

4. Consignez les interventions au système de mission.

5. Fermez le dossier au système de mission.

Particularité pour la personne médiatrice

1. Sachez que la fermeture du dossier est distincte en fonction que le désistement est lieu AVANT ou APRÈS l'intervention de la personne médiatrice.

2. Consultez le Guide GI.net pour les médiateurs, section Traiter l'intervention de médiation - Enregistrer un désistement.

Outils et références

Formulaire - Désistement CNESST - Fin de traitement du dossier NT, version anglaise

Formulaire - Désistement CNESST - Fin de traitement du dossier NT

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsque l'intervenant au dossier constate qu'une entente verbale est intervenue entre les parties.

Tâches à réaliser

1. Validez un à un les éléments de l'entente verbale avec les parties :
   - les sommes convenues ;
   - la ventilation de ces sommes ;
   - le contenu d'une lettre de référence ;
   - le mode de versement ;
   - le délai d'exécution ;
   - etc.

2. Informez les parties des impacts liés à la conclusion d'une entente :
   - sans admission ;
   - sans reconnaissance de responsabilité de part et d'autre ;
   - les parties sont liées à l'entente ;
   - l'entente, même verbale, représente une transaction selon le Code civil du Québec ;
   - les effets des clauses suivantes :
     - clause à ne pas se nuire mutuellement,
     - clause à préserver la confidentialité,
       - Pour une plainte pour harcèlement psychologique ayant une conduite à caractère sexuel: Les parties peuvent, par entente écrite, convenir de la levée de cette obligation en précisant les éléments qui en font l'objet et en indiquant le moment où elle prend effet.
     - clause de quittance ;
   - les impacts au niveau des autorités fiscales et de l'assurance-emploi ;
   - au besoin, consultez les fiches :
     - Ententes particulières,
     - Traiter un dossier conjoint HPS dans le cadre d'une médiation,
     - Traiter un dossier conjoint HPS dans le cadre d'une enquête HPS,
     - Traiter un dossier potentiel avec un recours cumulés, lorsque le dossier englobe des recours multiples.

3. Assurez-vous de leur compréhension.

4. Assurez-vous de donner aux parties un délai raisonnable permettant l'acceptation libre et volontaire de l'entente.

5. Favorisez la consultation de personnes-ressources si une des parties en manifeste le souhait.

6. Assurez-vous que tous les éléments essentiels de l'entente ont été négociés :
   - Désistement du litige ;
   - Concessions réciproques (indemnité, lettre de référence, etc.) ;
   - Confidentialité de la médiation.

7. Informez les parties qu'une entente de règlement est constatée ;

8. Enregistrez le constat d'entente au système de mission :
   - inscrivez la nature et les détails de l'entente dans le champs commentaire de l'activité médiation réalisée;
   - n'utilisez pas la note confidentiel ; un constat d'entente n'est pas confidentiel, il s'agit d'une transaction verbale au sens du Code civil du Québec;
   - documentez le dossier afin d'être en mesure de rendre compte des discussions ayant eu cours et permettant de constater l'existence de l'entente.

9. Procédez à la rédaction de l'Entente de règlement.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST

Médiation | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur

Contexte

Cette procédure décrit les étapes à réaliser dans un dossier pour lequel une entente de règlement est intervenue.

Tâches à réaliser

IMPORTANT

À tout moment, l'entente de règlement peut être problématique.

Pour plus d'informations, consultez les fiches Entente de règlement contestée ou non respectée et Ententes particulières.

- Consultez la fiche d'information sur l'entente de règlement.
- Consultez la fiche Constater une entente de règlement lorsque l'entente intervenue entre les parties est verbale.

1. Rédigez l'entente en utilisant le cadre rédactionnel :
   - Offrez en tout temps de rédiger vous-même l'entente ;
   - Si l'entente est rédigée par un tiers, assurez-vous qu'elle comportera les principes de mutualité des clauses et l'équité entre les parties ;
     - Allez directement à l'étape 3, si l'entente rédigée par un tiers vous est transmise. Si non, allez à l'étape 5.
   - Validez si la personne salariée a reçu des prestations d'assurance emploi depuis les évènements ;
   - Informez les parties des impacts possibles sur les prestations d'assurance emploi et leur responsabilité ;
     - Vérifiez s'il y a un trop payé auprès de Service Canada

2. Transmettez l'entente rédigée aux parties :
   - Expliquez le contenu ;
   - Assurez-vous de la compréhension des clauses ;
   - Obtenez l'accord des parties sur le document à signer.

3. Obtenez la signature des parties selon le moyen approprié :
   - Utilisez la poste, le télécopieur ou la signature électronique ConsignO Cloud.

4. Insérez copie de l'entente signée en pièce jointe au système de mission.

5. Enregistrez les données monétaires et une description de l'entente au panorama "Enregistrer un jugement hors cour".

6. Informez par courriel les parties prenantes de l'entente :
   - Avisez la DGAJ et le TAT lorsque la personne salariée a un autre dossier déjà réattribué ;
     - Envoyer la correspondance destinée au TAT (**IMPORTANT** : ne pas envoyer l'entente au TAT (document confidentiel))
     - Envoyer l'entente par courriel à la DGAJ

- Avisez la personne médiatrice si une relance est prévue ;
- Avisez le secteur SST lorsqu'il s'agit d'un dossier conjoint HPS

7. Consignez les interventions au système de mission.

8. Fermez le dossier - Voir la section enregistrement de l'entente du Guide GI.net pour les médiateurs.

Outils et références

Médiation | Site web CNESST

Harcèlement au travail | Site web CNESST

FO0014 : Cadre rédactionnel



Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur

Contexte

Cette procédure décrit les étapes à réaliser lorsqu'une partie conteste une entente de règlement à la suite d'une entente verbale ou signée.

Tâches à réaliser

Important

- Une entente est dite contestée lorsqu'elle est contestée à l'étape de l'entente verbale.
- Une entente est dite non respectée lorsqu'elle est contestée à la suite de la signature par les parties.

Traitement préliminaire lors d'une contestation par l'une ou l'autre des parties

1. Communiquez les parties afin de tenter de régler le problème à la source.

2. Corrigez la situation lorsqu'il s'agit d'un problème technique.

3. Assurez-vous que tous les éléments permettant de constater une entente de règlement sont présents, si vous êtes en présence d'une entente verbale.

4. Validez avec la partie qui conteste si finalement :
   - elle reconnaît l'entente ;
   - elle accepte de la signer dans le cas où la contestation a eu lieu avec la signature de l'entente.

5. Ne laissez jamais la personne salariée à elle-même lorsqu'un problème se pose quant à la reconnaissance de l'entente ou lors de son exécution par l'employeur :
   - Informez les parties que la DGAJ-NT peut, selon le cas, faire homologuer l'entente devant les tribunaux civils (Cour du Québec ou Cour supérieure du Québec) ou agir devant le TAT pour confirmer l'entente ou plaider le fond du litige.

6. Soyez attentif à l'échéance de la prescription liée aux plaintes pécuniaires, le cas échéant

7. Consignez les interventions au système de mission

8. Si la contestation persiste malgré votre intervention :
   - Informez le responsable de votre équipe puisque ce dossier peut s'avérer problématique ;
   - Consultez, avec le responsable de votre équipe, la DGAJ-NT pour exposer le problème ;
     - Décidez d'un commun accord des options et des suites à donner,
   - Référez-vous plus bas à la section appropriée selon la situation

Entente contestée par la personne salariée

1. Confirmez à la personne salariée que la Commission atteste qu'il y a eu une transaction d'entente de règlement dans le dossier :
   - Informez que la DGAJ-NT peut ou non reconnaître l'existence d'une entente et qu'elle peut aussi prendre la décision de ne pas le représenter.

2. Informez la personne salariée qu'une correspondance lui sera transmise :
   - Un délai de 30 jours lui sera accordé ;

- Pour contester la décision de la Commission par l'entremise d'une demande de révision ou,
- Pour demander de déférer sa plainte sans représentation au tribunal.

3. Au système de mission :

- Rouvrez la stratégie si la contestation a lieu après la fermeture du dossier ;
- Enregistrez l'activité du droit de révision DREVIS ;
  - Sélectionnez le code 19 - Transaction réfutée ;
- Modifiez le statut du dossier à "semi-actif" ;
- Transmettez la correspondance à la personne salariée ;
- Conservez le dossier jusqu'à l'expiration du délai de révision ;
- Fournissez sur demande de la DGAJ-NT les informations pertinentes confirmant l'existence de l'entente s'il s'agit d'une entente verbale.

4. Posez l'action appropriée:

- Si la DGAJ-NT maintient la décision:
  la stratégie sera de nouveau fermée avec le code initial de fermeture.
- Si la DGAJ-NT renverse la décision:
  la ou les plaintes seront transférées au tribunal puisqu'aucune entente n'est intervenue au dossier.
- Dans l'éventualité où à l'expiration du délai de révision, la personne salariée ne donne pas suite à la demande de révision, le code de fermeture initial sera réinscrit et le dossier fermé.

5. Avisez l’employeur de la position prise par la Commission en regard du litige et de la suite des choses.

Entente contestée par l'employeur (partielle ou totale)

1. Confirmez à l'employeur que la Commission atteste qu'il y a eu une transaction d'entente de règlement dans le dossier.

2. Informez l'employeur que le traitement du dossier se poursuivra vu sa contestation.

- Il reviendra à la DGAJ-NT de prendre une décision selon les options suivantes :
  - Représenter la personne salariée devant les tribunaux civils pour faire homologuer l'entente ;
  - Représenter la personne salariée devant le TAT pour confirmer l'entente ou pour plaider sur le fond du litige.

3. Assurez-vous que toutes les interventions sur les éléments de la contestation sont consignées au dossier et, le cas échéant, qu'une copie de l'entente de règlement est insérée aux pièces jointes.

4. Fermez le dossier au système de mission avec le « **code 453 – Entente non respectée transmis à la DGAJ pour homologation** ».

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Médiateur Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsque l'entente de règlement est rédigée par un ou des avocats.

Tâches à réaliser

En présence d'un ou de plusieurs avocats le choix de rédiger l'entente de règlement leur appartient.

Néanmoins, offrez de réaliser la rédaction de l'entente selon la procédure habituelle.

Lorsque ceux-ci demandent de rédiger le document d'entente :

- assurez-vous que celui-ci respecte les standards rédactionnels ;
  - principalement sur les principes de mutualité des clauses et de l'équité entre les parties
- obtenez la confirmation verbale de la part de l'avocat de la personne salariée qu'il y a entente ;
- consignez au système de mission la confirmation verbale de l'entente ;
- demandez de recevoir une copie de l'entente lorsqu'elle aura été signée par les parties ou d'un désistement de la personne salariée ;
- fermez le dossier au système de mission – Entente Confidentielle,
  - transmettez les correspondances appropriées, le cas échéant.

Outils et références

Médiation | Site web CNESST

Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour transférer un dossier de recours à la DGAJ-NT pour représentation devant le Tribunal administratif du travail.

Tâches à réaliser

Important

Voici les motifs justifiant la non-représentation d'une personne salariée :

1. L'impossibilité de joindre la personne salariée ;

2. La personne salariée est représentée par son propre avocat :
   - Informez la personne salariée et/ou le mandataire qu'une personne salariée qui a choisi d'être représentée par un avocat de pratique privé pourrait se voir refuser la représentation gratuite par la DGAJ-NT si elle venait qu'à changer d'idée par la suite.

3. La personne salariée est syndiquée.

4. La personne plaignante est postulante et elle a déposé une plainte pour pratique interdite en lien avec la Charte de la langue française.

1. Au préalable, assurez-vous qu'au système de mission :

- toutes les interventions sont enregistrées ;
- toutes les activités appropriées au dossier sont complétées ;
- toutes les correspondances requises sont commandées ;
- toutes les pièces jointes à insérer s'y retrouvent. Au besoin, consultez la procédure du DÉ-NT Acheminer un dossier à la DGAJ-NT.

2. Assurez-vous que la date de prescription est conforme s'il s'agit d'une plainte pécuniaire.

3. Désactivez au système de mission la personne mandataire si elle a été impliquée au dossier durant le traitement de la plainte et qu'elle n'a pas de mandat de représentation devant le tribunal pour les procédures judiciaires.

4. Portez une attention particulière lorsque la personne salariée réside dans la région de Lanaudière mais travaille dans une autre région. Dans cette situation-là, le dossier devra être acheminé au TAT et à la DGAJ-NT de Montréal.

- Modifiez le TAT dans " **Gérer l'implication des employeurs / intervenants autres** " puisque le système de mission implique automatiquement le TAT Québec pour les dossiers de Lanaudière.
  - Désactivez le TAT Québec (CR0000002);
  - Impliquez le TAT Montréal (CR0000001).

5. Transmettez les correspondances appropriées aux parties:

- personne salariée;
- employeur;
- personne mandataire, le cas échéant;
- Tribunal administratif du travail.

6. Transférez la plainte au Tribunal administratif du travail via la boîte courriel appropriée s'il s'agit d'une :

- plainte pour pratique interdite ;
- plainte pour un congédiement sans cause juste et suffisante ;
- plainte pour harcèlement psychologique;

Pour plus de détails, consultez la fiche **Transférer un dossier au TAT**.

7. Fermez la stratégie au système de mission.

8. Remettez le dossier dans la charge de travail de l'équipe en sélectionnant le code - **Réattribution à la DAJ**.

9. Consultez le **Guide Gi.net pour les agents de bureau**, Section Transfert d'un dossier à la DAJ pour connaître la procédure pour le transfert d'un dossier à JurisÉvolution.

10. Consultez la fiche **activités survenues après le transfert d'un dossier à la DGAJ-NT** pour réaliser les tâches suivantes :

- modification au niveau des coordonnées de la personne salariée;
- complément d'enquête à la demande de la DGAJ;
- modifier, retirer ou ajouter un employeur à la demande de la DGAJ;
- entente en médiation ou en rapprochement de parties.

Outils et références

Harcèlement psychologique ou sexuel | Site web CNESST

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Accueil - Registraire des entreprises

Médiation | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation Recevabilité

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur Personnel de soutien

Inspecteur-Enquêteur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour transférer (ou déférer) une plainte au Tribunal administratif du travail.

Tâches à réaliser

Important

- Que vous soyez à l'étape de la recevabilité, la médiation ou l'enquête HPS, une plainte pour recours peut être transférée au Tribunal administratif du travail (TAT) dans les circonstances suivantes :
  - à la demande de la personne salariée ou son mandataire - Transfert sans représentation de la DGAJ-NT;
  - à la suite d'une demande de révision adressée à la DGAJ-NT;
  - à la suite d'une médiation dont aucune entente n'est intervenue;
  - à la suite d'une entente contestée par l'employeur;
  - à la suite d'une enquête en harcèlement psychologique ou sexuel avec une recommandation favorable à la personne salariée.

- Pour déterminer si la plainte doit être transférée au Tribunal administratif du travail de Québec ou de Montréal, il faut se référer à l'adresse du lieu de travail de la personne salariée et non à l'adresse de son domicile.

1. Consultez la fiche **Transférer un dossier à la DGAJ-NT** lorsque la personne salariée n'est pas représentée par son propre avocat.

2. Validez l'adresse du lieu de travail de la personne salariée :
   - L'adresse de l'établissement, s'il représente le lieu de travail, doit figurer au formulaire plainte, le cas échéant.
   - Consultez la fiche **Impliquer un établissement**.

3. Déterminez le tribunal approprié selon l'adresse du lieu de travail de la personne salariée :
   - Tribunal administratif du travail de Montréal ;
   - Tribunal administratif du travail de Québec.

4. Générez la correspondance, **Transfert du dossier,** destinée au Tribunal.

5. Utilisez la boîte courriel sécurisée appropriée pour l'envoi de la plainte :
   - **Montréal :** tat.montreal.vprt@tat.gouv.qc.ca;
   - **Québec :** tat.quebec.vprt@tat.gouv.qc.ca.

6. Rédigez ce courriel type :

   Madame,
   Monsieur,

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail vous transmet un dossier en lien avec une plainte qui découle de la Loi sur les normes du travail. Il s'agit du numéro de dossier mentionné en objet.

En pièces jointes, vous trouverez une correspondance qui vous est destinée ainsi que la documentation pertinente.

Nous vous prions de recevoir nos salutations distinguées.

Signature

7. Tenez compte des informations suivantes :
- La transmission de la documentation par courriel s'effectue de façon sécuritaire ;
- L'objet du courriel doit identifier uniquement le numéro du dossier ;
- Tous les documents joints au courriel doivent être en format PDF ;
- Les documents joints peuvent être en un seul ou plusieurs fichiers PDF ;
- Le courriel doit traiter du transfert de plainte(s) concernant qu'un seul salarié. NE PAS PROCÉDER à un envoi massif de dossiers.

8. Joignez au courriel les documents suivants :
- la correspondance destinée au tribunal générée par le système de mission ;
- le ou les formulaire (s) plainte et, s'il y a lieu, la lettre de la personne salariée ou le texte dicté qui remplace la signature du formulaire plainte, le cas échéant ;
- la correspondance destinée à la personne salariée l'avisant du transfert de sa plainte au TAT ;
- l'enveloppe de la plainte, si celle-ci a été transmise par la poste ;
- le nom et l'adresse de l'avocat de la personne salariée, s'il y a lieu ;
- le nom et l'adresse de l'avocat de l'employeur, s'il y a lieu ;
- la correspondance déjà transmise au tribunal pour les autres recours, lorsque requis lors du transfert d'une plainte HPS à la suite d'une enquête HPS ;
- la demande de déférer, le cas échéant.

9. Insérez en pièce jointe ce courriel.

10. Posez l'action appropriée selon la situation.
- Fermez le dossier si la personne salariée poursuite avec son propre avocat, peu importe l'étape de traitement rendu;
- **Transférez le dossier à la DGAJ-NT**.

Particularité à la recevabilité

1. Migrez un recours afin de lui attribuer un nouveau numéro de dossier dans le cas suivant:

- lorsqu'un dossier comporte plus d'un recours et qu'à la suite d'une demande de révision, la DGAJ-NT donne instruction de transférer ce recours au TAT, il y a lieu de le migrer dans un autre dossier.
  - Le dossier migré servira au transfert de la plainte au TAT sans représentation.
  - Le dossier initial servira au transfert de la ou les autres plaintes restantes au service de médiation.
- Exemple: Un dossier comporte une PL124 et une PLHPS. La PLHPS doit être transférée au TAT sans représentation alors que la PL124 poursuit son traitement. Une migration est requise puisqu'à la suite d'une médiation, si aucune entente n'intervient, le TAT va recevoir une PL124 portant le même numéro de dossier que la PLHPS reçue au préalable.

Outils et références

Médiation | Site web CNESST

Harcèlement au travail | Site web CNESST

Demande de révision de la décision - Normes du travail



Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur

Contexte

Cette fiche décrit les tâches à réaliser pour fermer un dossier à la Commission au système de mission.

Tâches à réaliser

Mise en contexte

La fermeture d'un dossier peut se réaliser dans diverses situations, notamment lorsque :

- les parties conviennent d'une entente de règlement ;
- la personne salariée souhaite se désister de sa plainte ;
- le délai pour produire une demande de révision est échu.

Il s'agit de circonstances où la Commission met fin à son intervention.

1. Informez les parties au dossier de la fermeture de celui-ci.

2. Assurez-vous d'avoir inséré en pièce jointe tous les documents afférents au dossier.

3. Validez que l'ensemble des points de vérification de l'assurance qualité est conforme.

- Consultez l'aide-mémoire associé au processus

4. Enregistrez le code de fermeture approprié au système de mission pour que le statut du dossier soit **TERMINÉ**.

5. Transmettez les correspondances appropriées aux parties :

- la personne salariée ;
- l'employeur ;
- la personne mandataire, le cas échéant.

Particularités d'un dossier en médiation

1. Informez les parties prenantes, le cas échéant :

- la DGAJ et le TAT lorsque la personne salariée à un autre dossier déjà réattribué
- le secteur SST pour un dossier conjoint HPS pour préciser si l'entente de règlement inclus ou non le volet SST

2. Consultez l'aide-mémoire des Points de vérification en assurance qualité en médiation.

Particularités d'un dossier en HPS

1. Informez les parties prenantes, le cas échéant :

- la DGAJ et le TAT lorsque la personne salariée à un autre dossier déjà réattribué ;
- le secteur SST pour un dossier conjoint HPS en transmettant le sommaire d'enquête ;
- la personne médiatrice si une relance est prévue après les conclusions de l'enquête HPS.

2. Consultez l'aide-mémoire des Points de vérification en assurance qualité en enquête HPS.

Outils et références

Site WEB CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur

Contexte

Cette fiche décrit les tâches à réaliser pour procéder à une signature électronique via la plateforme ConsignO Cloud.

Tâches à réaliser

Mise en garde

Seuls les documents indiqués dans les procédures de traitement doivent être signés via la plateforme.
Ne pas utiliser la plateforme pour les documents qui ne requièrent pas actuellement de signature.

1. N'utilisez pas la plateforme à partir de vos appareils personnels.

2. Cliquez sur le lien Plateforme de signature électronique ConsignO Cloud qui se trouve dans la section « Liens utiles » de l'onglet « Tâches » dans l'Intranet NT.

3. Assurez-vous d'avoir une **version finale** du document avant de démarrer un projet de signature dans la plateforme :
   - Ne pas utilisez la plateforme pour échanger avec la clientèle ;
   - Sachez qu'il n'est pas possible de modifier un document après avoir lancé un projet de signature. Il faut créer un nouveau projet.

4. Ne préoccupez-vous pas du format du document, la plateforme convertit en format PDF.

5. Assurez-vous que le document initial n'est pas protégé par un mot de passe. S'il y a lieu, ôtez la protection au préalable.

6. Déterminez une date d'échéance que vous accorderez à la clientèle.

7. Suivez les étapes à la fiche technique selon votre situation :
   - Signature électronique par un intervenant de la Commission ;
   - Signature électronique par la clientèle externe ;

8. Enregistrez dans vos répertoires le document une fois signée dans la plateforme.

9. Enregistrez le document signé dans le dossier électronique NT.

10. Adressez les questions portant sur l'utilisation de la plateforme ConsignO Cloud à votre chef d'équipe qui fera le lien, si nécessaire, avec la boite « Soutien à la tâche ».

Outils et références

Enregistrer un document du DÉ-NT

ConsignO Cloud - Formation videos

ConsignO Cloud - Guide d'utilisation

Harcèlement au travail | Site web CNESST

Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Médiateur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour vérifier auprès de Service Canada, à la suite d'une entente de règlement, si la personne salariée doit rembourser une somme des prestations d'assurance emploi auxquelles elle a eu droit.

Tâches à réaliser

Mise en garde

Les démarches pour une vérification d'un trop payé auprès de Service Canada relève de la responsabilité de la personne salariée. L'implication d'un intervenant de la Commission est, uniquement à la demande de la personne salariée, en cas problématiques.

Suivi d'une vérification auprès de Service Canada

1. Respectez les conditions suivantes avant d'accepter une demande
   - L'entente doit avoir été soumise à Service Canada avec date à l'appui.
   - Un délai d'au moins 21 jours doit s'être écoulé avant toute intervention de la part de la Commission.

2. Assurez-vous d'avoir en mains les informations suivantes nécessaires pour effectuer un suivi.
   - Le nom et les coordonnées de la personne salariée
   - Le numéro d'assurance sociale
   - Le nom et les coordonnées de l'employeur
   - Une procuration autorisant la personne désignée de la Commission à échanger des informations avec Service Canada, soit:
     - la procuration disponible dans le cadre rédactionnel ou;
     - le formulaire de consentement de Service Canada.

3. Adressez-vous à votre chef d'équipe pour effectuer un suivi auprès de Service Canada
   - Seules les personnes autorisées peuvent communiquer avec l'Unité de demande régionale de Service Canada.
   - Consulter la fiche d'informations Vérifier un trop payé auprès de Service Canada pour connaître les personnes autorisées.

Suivi d'une décision de Service Canada

Deux situations peuvent survenir à la suite d'une décision de Service Canada

Décision favorable

- Informez la personne salariée que le dossier va se concrétiser selon les modalités prévues à l'entente

Décision défavorable

- Informez la personne salariée qu'elle peut contester la décision, si elle le souhaite.
- Fournissez les informations permettant à la personne salariée de supporter ses prétentions auprès de l'instance fédérale.
- Faites savoir à la personne salariée que votre rôle n'est que de l'informer.
- Avisez qu'il est de sa responsabilité de donner suite à une contestation et non la Commission.
- Invitez la personne salariée a contesté officiellement la décision rendue selon les dispositions prévues à la Loi sur l'assurance emploi, si elle le souhaite.

Outils et références

Médiation | Site web CNESST

Harcèlement au travail | Site web CNESST

Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Médiateur Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser dans diverses situations où une activité survient une fois que le dossier est transféré à la DGAJ-NT au système de mission.

Tâches à réaliser

À savoir

Pour le traitement d'une plainte recours (122, 124, HPS, PLDIT), le système de mission de la VPNT est GI.net alors que celui de la DGAJ est JurisÉvolution. Les deux systèmes de mission se communiquent l'information uniquement lors du transfert du dossier de GI.net à JurisÉvolution. Aucune mise à jour de l'information ne peut être faite par la suite via les systèmes de mission. En conséquence, dans plusieurs situations, chaque intervenant doit procéder à la modification dans son propre système de mission en informant l'autre direction.

Moyen de communication avec la DGAJ :

DGAJ Québec : affairesjuridiquesnormesqc@cnesst.gouv.qc.ca
DGAJ Montréal : affairesjuridiquesnormesmtl@cnesst.gouv.qc.ca

1. Modification au niveau des coordonnées de la personne salariée

- Réalisez la modification dans les situations suivantes :
- l'information provient de la personne salariée;
- l'information provient de la DGAJ.
- Modifiez l'adresse ou le moyen de communication de la personne salariée au système de mission. Consultez le Guide GI.net pour les agents de bureau, à la section Le salarié 3- Consulter ou modifier les coordonnées d'un salarié.
- Envoyez un courriel d'information à la DGAJ pour que les coordonnées de la personne salariée soient également modifiées dans JurisÉvolution lorsque l'information provient de la personne salariée.

2. Complément d'enquête à la demande de la DGAJ-NT

- Retirez le code de fermeture au système de mission au panorama **Mettre à jour le statut d'un dossier**;
- Réactivez la stratégie au dossier;
- Poursuivez votre intervention;
- Consignez vos interventions au système de mission;
- Terminez la stratégie au dossier;
- Enregistrez à nouveau le code de fermeture 94 - Transfert à la DAJ;
- Transférez les nouveaux documents reçus ou produits du DÉ-NT à la DGAJ-NT, s'il y a lieu.

3. Modifier, retirer ou ajouter un employeur à la demande de la DGAJ-NT

- Retirez le code de fermeture au système de mission au panorama **Mettre à jour le statut d'un dossier**;
- Réactivez la stratégie au dossier;
- Effectuez la modification;
- Terminez la stratégie au dossier;
- Enregistrez à nouveau le code de fermeture **94 – Transfert à la DAJ**;
- Transférez les nouveaux documents reçus ou produits du DÉ-NT à la DGAJ-NT, s'il y a lieu.

4. Entente en médiation ou en rapprochement de parties

- Informez la DGAJ-NT ou directement l'avocat responsable du dossier;
- Retirez le code de fermeture au système de mission au panorama **Mettre à jour le statut d'un dossier**;
- Réactivez la stratégie au dossier;
- Enregistrez les activités prévues au Guide GI.net pour les médiateurs ou au Guide GI.net pour les enquêteurs HP;
- Procédez à la fermeture du dossier avec **Réglé ou Entente entre les parties**.

5. Réactivation d'un dossier au système de mission GI.net

- Exemple: À la suite d'un refus de médiation, les parties acceptent finalement de venir en médiation.
- Informez la DGAJ-NT ou directement l'avocat responsable du dossier;
  - La DGAJ va mettre leur dossier en suspend et attendre le résultat de notre intervention;
- Retirez le code de fermeture au système de mission au panorama **Mettre à jour le statut d'un dossier**;
- Réactivez la stratégie au dossier;
- Enregistrez les activités prévues au Guide GI.net pour les médiateurs ou au Guide GI.net pour les enquêteurs HP;
- Informez la DGAJ-NT du résultat à la fin de votre intervention;
  - Si le dossier doit être fermé à la VPNT
    - Informez la DGAJ-NT du motif de fermeture (Entente, désistement, etc)
    - Procédez à la fermeture du dossier au système de mission;
  - Si le dossier doit retourner à la DGAJ-NT
    - Informez la DGAJ-NT de la fin de votre intervention et des changements apportés au système de mission GI.net;
      La DGAJ-NT va remettre leur dossier actif dans leur système de mission;
    - NE TRANSFÉREZ PAS à nouveau le dossier à l'aide du bouton **Transfert à la DAJ** si non l'intervention du pilotage sera requis;
    - Inscrivez à nouveau le code de fermeture **94-Transfert à la DAJ**;
    - Transférez les nouveaux documents déposés au dossier électronique à la DGAJ-NT;

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS ENQ - Pécuniaire ENQ - Faillite Recevabilité

ENQ - Inspection

Destinataires

Inspecteur-Enquêteur Enquêteur HPS

Inspecteur en conformité législative

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsqu'un intervenant reçoit une dénonciation.

Tâches à réaliser

Important

- Une **dénonciation** peut être déposée auprès de divers intervenants de la Commission.
- L'équipe d'inspection est chargée de réaliser une première validation sur l'ensemble des dénonciations.
- Cette équipe conserve par la suite les dénonciations découlant de leur responsabilité et elle réattribue les autres dans les bureaux respectifs.
- Les dénonciations provenant du Centre de relations clients sont transférées directement à cette équipe via le système de mission.
- Il est possible d'utiliser le **formulaire de dénonciation** en cas d'interruption du service du système de mission.

1. Consultez la fiche d'information **Dénonciation**.

2. Rappelez-vous qu'il existe essentiellement 2 types de dénonciation :
   - Dénonciation pécuniaire lors d'une non-conformité reliée à une norme du travail;
   - Dénonciation harcèlement psychologique lors d'un milieu de travail néfaste.

3. Assurez-vous de bien identifier l'employeur ciblé par la dénonciation.

4. Obtenez, si possible, les coordonnées de la personne dénonciatrice afin de s'y référer au besoin :
   - Sachez que la personne dénonciatrice souhaite généralement demeurer anonyme.
   - Si la personne accepte de les donner, indiquer le nom (minimalement le prénom) et le numéro de téléphone (à 10 chiffres) de la personne dénonciatrice.
   - Rassurez-la sur le fait que ces informations demeureront confidentielles et qu'elles serviront seulement à l'intervenant qui pourra la contacter pour obtenir des précisions sur la dénonciation.

5. Assurez-vous qu'il s'agit d'une dénonciation et non d'une plainte ou d'un recours.
   - Expliquez la différence entre le traitement d'une dénonciation, d'une plainte confidentielle, d'une plainte non confidentielle et d'un recours.

6. Créez une demande de service incomplète au système de mission :
   - Consultez le **Guide GI.net pour les inspecteurs-enquêteurs au guichet**, Section **Saisir une dénonciation**;
   - Ouvrez le panorama **Traiter les demandes de vérification, de prévention et d'intervention juridique**;
   - Sélectionnez le **type** de demande selon la situation :
     - Service de type Vérification (VERIF) pour une dénonciation pécuniaire,
     - Service de type Information aide-conseil (INFOC) pour une dénonciation harcèlement psychologique;
   - Sélectionnez le type de service approprié dans l'onglet **Service**;
   - Cochez la ou les raisons de la dénonciation:
     - Il est possible d'indiquer les détails de la dénonciation.
     - Si la personne accepte de les donner, indiquer le nom (minimalement le prénom) et le numéro de téléphone (à 10 chiffres) de la personne u dénonciateur. Le rassurer sur le fait que ces informations demeureront confidentielles et qu'elles serviront seulement à l'enquêteur qui pourra le contacter pour obtenir des précisions sur la dénonciation.
   - Complétez l'onglet Demandeur, au besoin.

7. Obtenez le maximum d'informations pouvant aider au traitement de la demande par la suite.
   - Dans le cas d'une situation de harcèlement psychologique, vous devez tenter d'obtenir certains détails en expliquant à la personne dénonciatrice que, pour pouvoir traiter la dénonciation, l'intervenant doit disposer d'un minimum d'informations :
     - Le nom de la personne mise en cause;
     - La nature des allégations : violence verbale, insulte, harcèlement sexuel, menace, incivilité, etc.

    - L’endroit où se passe le harcèlement : s’il y a lieu, préciser si la situation s’est produite dans un établissement en particulier, une succursale, à l’usine ou dans les bureaux, etc.)

8. Recevez les documents pertinents, le cas échéant:
   - Enregistrez les documents reçus en pièce jointe.

9. Ne donnez aucune garantie à la personne dénonciatrice sur le traitement de cette demande:
   - Effectivement, la priorité de traitement est toujours donnée au dépôt d’une plainte d’une personne salariée.

10. **Consignez toutes les interventions au système de mission**.

11. Remettez le dossier dans la charge de travail de l’équipe :
    - Consultez le **Guide Gi.net pour les inspecteurs-enquêteurs au bureau**, Section Remettre le dossier dans la charge de travail de l’équipe;
    - Votre chef d’équipe va transférer cette demande de service à l’équipe d'inspection – Unité administrative 66.

Outils et références

FO0024 : Formulaire de dénonciation



Fiche de procédure

Processus

ENQ - Pécuniaire ENQ - Administrative Médiation HPS

ENQ - Étalement ENQ - Faillite ENQ - Inspection

ENQ - TET Recevabilité

Destinataires

Inspecteur-Enquêteur Médiateur Personnel de soutien

Enquêteur HPS Analyste-enquêteur et décideur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour impliquer un ou des établissements de l'employeur dans un dossier.

Tâches à réaliser

1. Sachez qu'il faut impliquer l'établissement pour refléter le lieu de travail de la personne salariée:
   - L'établissement doit être impliqué même s'il est maintenant fermé;
   - Consultez les règles d'application de l'article 84.0.1 LNT pour connaître ce qu'est un établissement et bien le définir au dossier;
   - Le Registre des entreprises du Québec (REQ) peut être une référence, mais il est possible que l'établissement n'apparaisse pas.

2. Validez si l'adresse de l'établissement est distincte de celle de l'entreprise:
   - Si les adresses sont identiques, l'implication de l'établissement n'est pas nécessaire.

3. Effectuez une recherche au système de mission pour éviter de créer un second établissement du même nom:
   - Évitez les doublons afin de protéger l'intégrité de la banque d'employeurs au système de mission:
   - Consultez le Guide GI.net pour les agents de bureau, **Section L'employeur.**

4. Utilisez le même identifiant « ETA » lorsque l'établissement est existant dans la base de données.

5. Impliquez l'établissement au niveau de la demande de service via le panorama « Traiter les plaintes des salariés »:
   - De cette façon, l'adresse de l'établissement va apparaître sur le formulaire plainte.

6. Référez-vous au Guide GI.net pour les agents de bureau selon la situation :
   - Créez manuellement un établissement à partir de la copie du REQ;
   - Créez manuellement un établissement après avoir vérifié qu'il n'est pas présent dans la copie du REQ;
   - Impliquez un établissement.

7. Assurez-vous de transmettre par la poste la réclamation et l'avis d'enquête à l'entreprise et à l'établissement puisqu'il s'agit de correspondance de nature légale:
   - Transmettez ces correspondances aux adresses indiquées au REQ et/ou à celles créés manuellement par un intervenant de la Commission;
   - Consultez l'aide-mémoire Envoi de la correspondance selon la forme juridique.

8. Dans le cas d'un transfert de dossier à la DGAJ :
   - Pour une plainte pécuniaire :
     - Créez autant de dossiers qu'il y a d'établissements:
       - La DGAJ déposera une action judiciaire dans chacun des districts judiciaires correspondant,
       - La DGAJ décidera elle-même s'il y a lieu de fusionner les dossiers lorsque plusieurs établissements se situent dans le même district judiciaire;
   - Pour une plainte recours (122, 124, HPS) :
     - L'établissement où la personne salariée est d'une plus grande importance dans le cas des recours,
     - Le lieu de l'audience au Tribunal administratif du travail (TAT) est déterminé par le lieu de travail de la personne et non son adresse de domicile,
     - Assurez-vous de réattribuer le dossier à la DGAJ de Montréal ou Québec selon le dossier.

Outils et références



Fiche de procédure

Processus

Médiation HPS ENQ - Administrative ENQ - Étalement ENQ - Inspection ENQ - Pécuniaire Recevabilité ENQ - Faillite ENQ - TET

Destinataires

Chef d'équipe Enquêteur HPS Médiateur Personnel de soutien Inspecteur-Enquêteur Analyste-enquêteur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsqu'un intervenant reçoit une demande d'accès à l'information ou une demande d'accès du Protecteur du citoyen dans le cadre du traitement d'un dossier.

Tâches à réaliser

Important

- En aucun moment et pour aucune raison, un intervenant est autorisé à remettre copie d'un dossier à une personne qui en fait la demande que ce soit une demande d'accès à l'information ou une demande du Protecteur du citoyen.
- Une équipe à la DGAJ-NT appelée « Unité d'accès » est responsable de traiter les demandes d'accès acheminées à la Commission.

Demande d'accès écrite

1. Avisez votre chef d'équipe de la réception de cette demande.

2. Consultez la fiche d'information Accès à l'information (LAI), au besoin.

3. Générez un folio au DÉ-NT en réalisant les étapes appropriées selon la demande.
   - Consultez la Liste des procédures du dossier électronique NT, Procédures pour les intervenants VPNT
     - Voir la procédure #18 – Traiter les demandes d'accès à l'information.
     - Voir la procédure #19 – Traiter les demandes du Protecteur du citoyen.

4. Validez au DÉ-NT que ce nouveau document est déposé : « Liste des documents inclus et exclus dans la demande d'accès no XXX ».
   - Consultez cette liste.
   - Transférez par courriel à l'unité d'accès les documents qui ont été exclus par le DÉ-NT vu leur taille.

5. Consignez votre intervention au système de mission.

6. Poursuivez le traitement de votre dossier.

Demande d'accès verbale

1. Consultez la fiche d'information Accès à l'information (LAI), au besoin.

2. Référez la personne au site Web de la CNESST.

- Comment faire une demande d’accès ou de rectification | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca)
- Une demande peut être acheminée à la Commission par télécopieur, par la poste ou par courriel.

3. Consignez votre intervention au système de mission.

Outils et références

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignemen...

Ste web de la CNESST - Comment faire une demande d'accès ou de rectification



Fiche de procédure

Processus

Médiation HPS ENQ - Administrative ENQ - Étalement ENQ - Faillite ENQ - Pécuniaire ENQ - Inspection

Destinataires

Chef d'équipe

Contexte

Cette procédure décrit les étapes à réaliser pour demander une correspondance manuelle lors du traitement d'un dossier.

Tâches à réaliser

Pour la SADREVIPAR

- Obtenir une correspondance unique en jumelant:
  - le motif du droit de révision pour un ou des recours, et;
  - le motif spécifique du droit de révision pour la plainte pécuniaire.

1. Saisissez le code de fermeture (motif du DREVIS) de la norme refusée dans le détail de la réclamation dans le traitement "Créer/maj la réclamation d'un employeur".
   - Ex. : La personne salariée a déjà reçu son avis de cessation d’emploi.

2. Enregistrez une première activité DREVIS pour la plainte pécuniaire dans le traitement "Créer/maj une activité d'intervention" :
   - Saisissez le code de résultat approprié pour la plainte pécuniaire.
   - Ex. : Normes réglées et/ou non fondées.

3. Enregistrez une deuxième activité DREVIS pour le ou les recours dans le traitement "Créer/maj une activité d'intervention" :
   - Saisissez le ou les codes de résultats appropriés pour chacun des services concernés (122/124/HPS).
   - Ex. : Le délai de 45 jours pour déposer une plainte est expiré.

4. Saisissez le code de fermeture approprié pour chaque service dans le traitement "MAJ le statut d'un service" :
   - Sauvegardez sans commander l’impression d’une correspondance.

5. Faites une demande de correspondance à l'équipe du pilotage :
   - Ouvrez « Gestion des services TI – Espace libre-service » dans Applications CNESST;
   - Sélectionnez le modèle de demande PNT04-Correspondance GI.net;
   - Précisez la volonté d’une correspondance unique pour la SADREVIPAR;
   - Indiquez le numéro de dossier et le numéro de certification postale.
   - Note : Contactez votre répondant technologique si vous n’avez pas accès à l’application Espace libre-service.

6. Recevez un courriel.
   - L'équipe du pilotage GI.net intégrera la lettre au DE-NT.

7. Transmettez cette correspondance au destinataire.

Pour toutes autres correspondances

- Obtenir une correspondance manuelle dont la situation relève d’un cas particulier non prévu au système de mission.

- Seul le chef d’équipe peut acheminer une demande à la DSPS pour obtenir une correspondance manuelle.

1. Envoyez un courriel à l'adresse suivante : **Soutien à la tâche**.
   - N'envoyez pas votre courriel au pilotage GI.net.
   - La DSPS a la responsabilité de rédiger les correspondances.

2. Insérez les informations suivantes à votre demande. Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais.
   - Numéro de dossier;
   - Identification de la correspondance (ex. : PCLS042);
   - Langue de la correspondance (français ou anglais);
   - Situation particulière de votre dossier qui ne se retrouve pas à GI.net;
   - Besoin souhaité.

3. Recevrez la correspondance de la DSPS par courriel.
   - Le gabarit contient uniquement le corps de texte souhaité selon votre situation.
   - Complétez le texte des passages surlignés de couleur selon votre dossier :
     - Date;
     - Destinataire;
     - Adresse;
     - Numéro de dossier;
     - Nom de la personne responsable du dossier;
     - Numéro de téléphone;
     - Etc.

4. Enregistrez le gabarit complété dans un répertoire de votre choix sur votre poste de travail.
   - Renommez le document, au besoin.

5. Insérez la correspondance en pièce jointe au DÉ-NT.
   - Identifiez conformément les métadonnées du document.

6. Enregistrez une note au dossier pour expliquer le contexte et le besoin de cette correspondance manuelle.

7. Transmettez la correspondance au destinataire.

Outils et références



Fiche de procédure

Processus

Recevabilité Médiation HPS Déclaration TET

ENQ - Administrative ENQ - Étalement

ENQ - Faillite ENQ - Inspection ENQ - Pécuniaire

PERMIS

Destinataires

Chef d'équipe Enquêteur HPS

Inspecteur-Enquêteur Médiateur

Personnel de soutien

Contexte

Cette procédure décrit les étapes à réaliser pour envoyer et recevoir un courriel sécurisé.

Tâches à réaliser

Important

- Les intervenants doivent utiliser le courriel sécurisé puisque l'orientation en matière de sécurité de l'information à la CNESST recommandent ce qui suit: Les informations de nature personnelle ou confidentielle véhiculées au moyen d'un service d'échange électronique (soit de la Commission vers un utilisateur ou l'inverse) sont chiffrées ou véhiculent à travers un canal chiffré.
- Consultez Renseignements personnels à la CNESST pour en connaître davantage.
- Ne jamais utiliser le courriel sécurisé pour transmettre de l'information générale sur l'application et l'interprétation de la Loi; ce mandat relève du CRC.
- La clientèle peut toujours utiliser les autres moyens suivants:
  - envoi postal;
  - transmission électronique de documents.

Envoyer un courriel sécurisé

Mise en garde
L'utilisation du courriel sécurisé est une façon d'accélérer le traitement d'un dossier, mais il ne peut aucunement remplacer un envoi qui nécessite un envoi postal. À titre d'exemple, une correspondance de nature légale, une correspondance qui nécessite la preuve d'envoi ou de réception, etc.

1. Consultez le guide d'utilisation pour les intervenants VPNT pour la démarche à suivre.

2. Initiez le premier courriel pour obtenir le canal sécurisé souhaité.

2. Assurez-vous que l'adresse courriel de la personne salariée soit différente de celle de l'employeur, le cas échéant.

3. Insérez une note de mise en garde sur la protection des renseignements personnels et confidentiels dans votre signature Outlook.
   - À titre d'exemple: L'information qui vous a été transmise au moyen de ce courriel est confidentielle et pourrait être protégée par la loi. Cette information est exclusivement réservée à l'usage du destinataire. Aucune autre personne n'est autorisée à y avoir accès.

4. Joignez au courriel le guide d'utilisation du courriel sécurisé pour la clientèle externe.

5. Avisez le destinataire du courriel qu'il doit répondre en cliquant sur **RÉPONDRE** à partir de la page outlook.office.365.
   - Le courriel de retour ne sera pas sécurisé si le destinataire répond à même le courriel contenant la mention **Lire le message**.

Recevoir un courriel sécurisé

1. Insérez en pièce jointe les documents dès leur réception.
   - Attention : Il y a une limite au nombre de visualisations permises des courriels sécurisés.

2. Enregistrez le courriel sécurisé.
   - Ouvrez le courriel dans votre boîte de messagerie.
   - Cliquez sur **Fichier** et **enregistrer sous**.
   - Choisissez un emplacement dans un répertoire.

3. Ne modifiez pas l'extension du fichier. On doit voir ceci:
   - **.msg** pour un courriel reçu dans Outlook.
   - **.eml** pour un courriel reçu dans Notes.

4. Insérez copie du courriel ainsi que les pièces jointes à ce courriel au dossier électronique.

Outils et références

Fiche de procédure

Processus

Recevabilité | Médiation | HPS | ENQ - Faillite | ENQ - Pécuniaire

Destinataires

Inspecteur-Enquêteur | Enquêteur HPS | Médiateur

Contexte

Cette procédure décrit les étapes à réaliser pour la signature électronique d'un document par un intervenant de la Commission ou la clientèle externe.

Tâches à réaliser

Important

- Seuls les documents indiqués dans les procédures de traitement doivent être signés via la plateforme.
- Ne pas utiliser la plateforme pour les documents qui ne requièrent pas actuellement de signature.
- Ne pas utiliser la plateforme à partir de vos appareils personnels.

1. Assurez-vous d'avoir une version finale du document avant de démarrer un projet de signature dans la plateforme.
   - Ne pas utiliser la plateforme pour échanger avec la clientèle.
   - Sachez qu'il n'est pas possible de modifier un document après avoir lancé un projet de signature. Il faut créer un nouveau projet.

2. Ne vous préoccupez pas du format du document, la plateforme le convertit en format PDF.

3. Assurez-vous que le document initial n'est pas protégé par un mot de passe.
   - Ôtez la protection au préalable, le cas échéant.

4. Lorsque le document doit être signé par la clientèle externe, déterminez une date d'échéance que vous accorderez aux signataires.

5. Cliquez sur le lien **Plateforme de signature électronique consigno cloud**.

6. Vous devez associer vos projets à votre groupe ConsignO.
   - Pour ce faire, lors de la création de votre premier projet de signature, vous devez sélectionner le nom de votre groupe (et non Individuel) en cliquant sur la flèche apparaissant sous **Créer un projet de signature**.



7. Suivez les étapes prévues à la fiche technique selon votre situation :
   - **FT0016 : Signature électronique par un intervenant de la Commission**
   - **FT0015 : Signature électronique par la clientèle externe**

8. Référez-vous aux capsules de formation portant sur la signature électronique se trouvant dans le **SGA**.

9. Enregistrez dans vos répertoires le document une fois signé dans la plateforme.
    - Prenez note que les projets sont supprimés de la plateforme 90 jours après leur signature.

10. Enregistrez le document signé dans le dossier électronique.

Outils et références

Vidéos

Guide d’utilisation



Fiche de procédure

Processus

Recevabilité Médiation HPS ENQ - Administrative

ENQ - Étalement ENQ - Faillite ENQ - Inspection

ENQ - Pécuniaire ENQ - Spécialisée

Destinataires

Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur Médiateur

Analyste-enquêteur et décideur Chef d'équipe

Enquêteur en matières frauduleuses

Inspecteur en conformité législative

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour faire face à l'agressivité d'un client dans le cadre du traitement d'un dossier.

Tâches à réaliser

Important

- Ne tolérez jamais toute forme de violence ou d'agressivité peu importe son degré. La violence ne fait pas partie du travail.
- Un **aide-mémoire** est conçu pour associer la meilleure stratégie d'intervention selon la gravité de l'évènements et/ou du comportements. Évidemment, chaque cas est un cas d'espèce et les intervenants doivent faire preuve de jugement et bien évaluer la situation pour ajuster leur intervention.
- Consultez la fiche d'information Savoir comment réagir devant une clientèle difficile .
- N'hésitez pas à communiquer avec le **programme d'aide aux employés (PAE)**, en cas de besoin.
  - Ne minimisez pas les effets négatifs que les interventions auprès d'une personne agressive peuvent générer sur vous.

Dans un premier temps

1. N'interrompez pas la personne.
   - Allouez un moment à la personne si vous sentez qu'elle a besoin de s'exprimer.
   - Faites une écoute active.
   - Il est possible qu'elle reprenne son calme par elle-même.

2. Proposez-lui de la communiquer à nouveau à un autre moment.
   - Un certain laps de temps peut lui permettre de reprendre ses esprits.
   - Convenez avec la personne de l'heure et la journée pour un retour d'appel.

3. Assurez-vous que sa colère ne vienne pas vous chercher.

4. Informez la personne que son comportement est inacceptable.
   - Demandez-lui d'arrêter.
   - Appliquez la désescalade, c'est-à-dire gérer la situation avant qu'elle ne s'aggrave.

5. Recadrez la personne si le comportement se poursuit.
   - Référez-vous à la section suivante.

Lorsque le client mérite d'être recadré

1. Évaluez le moment opportun pour intervenir si son comportement se poursuit.
   - Agir trop rapidement peut donner l'impression que la personne ne peut exprimer sa colère.
   - Attendre trop longtemps peut donner l'impression que les agissements de la personne sont acceptables.

2. Désamorcez la colère en interrompant la personne.

- Exprimez votre empathie, se mettre à la place de la personne peut entraîner une diminution de la tension.
- Exemples :
  - Je comprends que vous puissiez vivre une situation qui vous fâche, mais est-ce que l'on pourrait se parler plus calmement?
  - J'entends que votre situation est difficile et je peux vous aider, mais j'ai besoin de votre collaboration.
  - J'imagine la frustration que vous pouvez sentir face à la situation, mais pourrions-nous échanger d'une façon plus respectueuse?
  - J'entends que vous êtes fâché, moi, je suis là pour vous aider.

3. Demeurez ferme et directif afin d'exposer vos limites.

4. Adoptez les comportements suivants :
- garder votre calme;
- utilisez un ton de voix calme avec un débit posé;
- demeurez poli et faites preuve de tact;
- évitez toute provocation.

5. Appliquez la solution la plus appropriée à votre situation si la situation se poursuit toujours.

	Descriptions	Exemples
Formuler une demande claire (Protocole SECURE)	1. Énoncer le comportement observé. 2. Nommer les conséquences ou les impacts. 3. Formuler la demande claire de façon spécifique, positive, réaliste et affirmative.	1. Madame, lorsque vous criez de la sorte, 2. je ne suis pas en mesure de bien me concentrer afin de comprendre votre question. 3. Je vous demande de me parler plus calmement afin que je puisse vous aider.
Formuler un choix	1. Signaler que vous offrez à la personne un choix qu'elle devra faire. 2. Présenter 2 choix en précisant en dernier celui souhaité. 3. Responsabiliser la personne en l'interrogeant.	1. Monsieur, Vous avez le choix, 2. Soit vous continuez de crier de la sorte et je mets fin à l'appel, soit vous cessez et je vais être en mesure de vous aider et bien répondre à vos questions 3. Que choisissez-vous?

6. Gardez le silence un instant pour permettre à la personne d'effectuer une brève réflexion.

7. Posez l'action appropriée face à la réaction de la personne :
- Poursuivez le traitement du dossier si la personne se calme et corrige son comportement.
- Finalisez l'appel, si la personne poursuit avec la même attitude, en lui précisant :
  - … je constate que vous avez choisi que je mettrais fin à l'appel, au revoir.

8. **Consignez les interventions au système de mission** afin d'en informer les prochains intervenants.
- De plus, en cas d'escalade ou de répétitions dans les comportements, un historique des événements sera consigné au dossier.

9. Consignez au dossier le verbatim exact lorsque l'événement est verbal.
- Sauvegardez le message de votre boîte vocale, le cas échéant.
- Insérez en pièce jointe au DÉ-NT lorsqu'il s'agit d'un écrit.

10. Informez votre chef d'équipe dans tous les cas.
- Faites écouter le message vocal ou faites lire l'écrit, le cas échéant.

Lorsque l'intervention de votre chef d'équipe est requise

1. Sollicitez l'intervention de votre chef d'équipe dans les situations suivantes :
- Vous avez déjà recadré la personne et malheureusement, le comportement observé se produit à nouveau.
- La situation mérite directement l'intervention du chef d'équipe.

2. Prenez le temps de bien exposer la situation à votre chef d'équipe.
- Une mauvaise interprétation des faits serait mal vue et ne pourrait qu'empirer les choses.

3. Précisez à votre chef d'équipe le comportement observé ainsi que la solution que vous avez appliquée dans le cas où vous avez recadré la personne au préalable.

4. Consignez toutes les interventions réalisées au dossier incluant celles de votre chef d'équipe.
- Notez une courte description, le verbatim d'un comportement verbal, les attentes, la prochaine étape convenue, l'échéancier remis, etc.
- Insérez en pièce jointe au DÉ-NT tout écrit.
- Le chef d'équipe évaluera :
  - s'il communique avec la personne;
  - s'il lui achemine un courriel;
  - s'il en parle avec son gestionnaire.

5. Insérez en pièce jointe au DÉ-NT si un courriel est acheminé à la personne.
- Utilisez le **gabarit de courriel** à votre disposition.
- Indiquez le titre du document dans votre note au dossier pour un meilleur repérage.

6. Poursuivez le traitement du dossier selon les instructions de votre chef d'équipe.

Lorsque l’intervention de votre gestionnaire est requise

1. Sollicitez l’intervention de votre gestionnaire dans les situations suivantes :
   - Le chef d’équipe est déjà intervenu et malheureusement, le comportement observé se produit à nouveau.
   - La situation mérite directement l’intervention du gestionnaire.

2. Prenez le temps de bien exposer la situation au gestionnaire.
   - Rappelez-vous que les interventions précédentes n'ont pas réussi ou qu’il s’agit d’un comportement d’une certaine gravité qu’il mérite l’intervention du gestionnaire.
   - Aucun détail ne doit être négligé. Ne sous-estimez rien!

3. Complétez le formulaire **Rapport d’événement sur la clientèle agressive.**
   - Transmettez une copie à votre gestionnaire.
   - Insérez une copie en pièce jointe au DÉ-NT.

4. **Consignez toutes les interventions** réalisées au dossier incluant celles de votre gestionnaire.
   - Notez une courte description, le verbatim si le comportement est verbal, les attentes, la prochaine étape convenue, l’échéancier remis, etc.
   - Insérez en pièce jointe au DÉ-NT tout écrit.
   - Le gestionnaire évaluera :
     - s’il communique avec la personne;
     - s’il lui achemine une correspondance certifiée;
       - Utilisez le **gabarit de correspondance.**
       - Indiquez le titre du document dans votre note au dossier pour un meilleur repérage.
     - s’il consulte la DGAJ-NT pour envisager l’envoi d’une mise en demeure.

5. Poursuivez le traitement du dossier selon les instructions du gestionnaire.

Outils et références

AM0012 : Clientèles difficiles

FI0011 : Savoir comment réagir devant une clientèle difficile

Intranet CNESST - Clientèle difficiel

PAE



Fiche de procédure

Processus

Recevabilité Médiation HPS

ENQ - Administrative ENQ - Étalement

ENQ - Faillite ENQ - Inspection ENQ - Pécuniaire

ENQ - Spécialisée

Destinataires

Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur Médiateur

Analyste-enquêteur et décideur Chef d'équipe

Enquêteur en matières frauduleuses

Inspecteur en conformité législative

Personnel de soutien

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour faire face à une personne suicidaire dans le cadre du traitement d'un dossier.

Tâches à réaliser

Important

- Dans tous les cas, il est important de débriefer avec un collègue ou un chef d'équipe à la suite d'un tel événement. Ces appels peuvent être émotionnellement difficiles

- N'hésitez pas à communiquer le programme d'aide aux employés (PAE), en cas de besoin.
  - Ne minimisez pas les effets négatifs que les interventions auprès d'une personne suicidaire peuvent générer sur vous.

1. Prenez au sérieux la personne qui a des pensées suicidaires.

2. Demeurez en ligne avec la personne.
   - Soyez patient.
   - Encouragez la personne à exprimer ses émotions et à discuter de ses préoccupations.
   - Ne parlez plus du dossier proprement dit.

3. Établissez un contact franc et direct
   - Demandez-lui si elle songe à mettre fin à ses jours.
   - Utilisez les bons mots comme « As-tu des idées suicidaires? Penses-tu à te suicider? »

4. Soyez disponible, attentif et à l'écoute.
   - Ne mettez jamais une personne suicidaire au défi.
   - Ne promettez jamais le secret.
     - Personne n'est tenu à la confidentialité lorsque la vie d'une personne est menacée.
   - Évitez d'être moralisateur et de juger la personne.
   - Ne minimisez pas la souffrance de la personne.

5. Évaluez l'urgence de la situation.
   - Est-ce que la personne est seule ou accompagnée de quelqu'un?
   - À quel endroit elle se situe?
   - Si la personne a un plan précis et les moyens de le mettre en œuvre, le risque est plus élevé.

6. Encouragez la personne à faire une démarche pour obtenir de l'aide.
   - Référez la personne :
     - à la ligne d'aide en cas de crise de suicide au **9-8-8**.
     - au Centre de prévention du suicide **1-866-277-3553**.

7. Prenez un engagement avec la personne si vous voyez qu'il est possible de mettre fin à l'appel.
   - Communiquez avec un proche, un centre de prévention du suicide ou le 9-8-8.

8. Avisez votre chef d'équipe ou votre gestionnaire le plus rapidement possible.
   - Ce dernier évaluera les mesures à prendre, notamment appelez le **9-1-1** ou la police municipale.
   - Documentez l'appel en notant les détails de la conversation et les mesures prises

En situation d'extrême urgence

9. Tenez la discussion durant l'appel tout en tentant d'obtenir de l'aide d'une tierce personne (une personne près de vous ou via Teams qui semble disponible).
   - Demandez-lui de communiquer les secours (9-1-1) pour vous en fournissant le nom et les coordonnées de la personne en détresse.
   - Demandez une intervention rapide.
   - N'interrompez pas l'appel avec la personne.

10. Mettez fin à l'appel uniquement lorsque vous avez la confirmation qu'une autre personne est présente ou que les secours sont arrivés.

Outils et références

AM0012 : Clientèles difficiles

FI0011 : Savoir comment réagir devant une clientèle difficile

Intranet CNESST - Clientèle difficile

PAE



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour initier un premier contact auprès de la clientèle, soit la personne salariée ou l'employeur.

Tâches à réaliser

1. Procédez à l'appel avec prudence. Dans certaines circonstances, il est souhaitable que l'appel ne soit pas identifié (À titre d'exemple, lorsqu'une personne salariée s'est retrouvée un autre travail et vous devez la contacter à son nouvel emploi) :

- Masquez votre numéro de téléphone, ou ;
- Composez les touches ***067** avant de faire le **9** suivi du numéro désiré.

2. Consultez les fiches suivantes si vous êtes incapable de rejoindre la personne :

- Impossible de joindre la personne salariée ;
- Impossible de joindre l'employeur.

3. Validez s'il y a lieu de communiquer avec une personne mandataire,

4. Informez les personnes concernées sur les sujets suivants :

- le rôle de la Commission et ses limites lors du traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel ;
- le processus de traitement d'une plainte pour harcèlement ;
- les délais du traitement d'un dossier ;
- le rôle de la personne enquêtrice HPS incluant le but de l'enquête ;
- le cadre légal en matière d'harcèlement psychologique incluant les enjeux découlant de la loi en matière d'harcèlement;
- la confidentialité de l'enquête, en respect de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ;*
- le rôle et les pouvoirs du Tribunal administratif du travail ;
- leurs droits et leurs obligations.

5. Informez des particularités du dossier, le cas échéant :

- Transmettez les informations s'il s'agit d'un dossier conjoint HPS;
- Transmettez l'information suivante s'il s'agit d'un dossier où il y a présence d'actes à caractère sexuel:

  Puisque vous avez déposé une plainte pour harcèlement à caractère sexuel, vous pouvez être conseillé.e gratuitement par un avocat.e de l'organisme Juripop pour certaines étapes à venir, dont la préparation et l'accompagnement lors de la médiation.

  Juripop a pour mission d'assurer l'accès à la justice en offrant un accompagnement, des services-conseil et de soutien juridique gratuits aux personnes victimes de harcèlement à caractère sexuel en milieu de travail. Juripop offre aussi un soutien juridique gratuit lors d'une réclamation concernant une lésion professionnelle résultant de la violence à caractère sexuel.

  N'hésitez pas à faire appel à cet organisme pour être accompagné.e dans vos démarches subséquentes, veuillez visiter la page web suivante : J'ai vécu du harcèlement au travail - Juripop *ou les contacter au 438-798-3368.*

6. Amenez la personne salariée à se préparer à l'enquête HPS, notamment pour :

- Rassembler les événements vexatoires à son égard qu'elle souhaite vous partager ;
- Structurer ces événements en ordre chronologique dans le temps ;
- Dresser une liste des témoins potentiels avec leurs coordonnées (si possible) ;
- Fournir tout document pertinent à l'enquête.

7. Transmettez une demande de documents :

- Pour l'employeur, il est pertinent d'obtenir la liste des personnes salariés avec leurs coordonnées personnelles ainsi que la copie de la politique en harcèlement psychologique.

8. Répondez à ses interrogations :

- Au besoin, référez la personne sur le site Web de la CNESST.

9. Informez que la présence d'une personne accompagnatrice est possible si la personne le souhaite.

10. Vérifiez sa disponibilité pour fixer la date de l'entretien d'enquête :

- Tenez compte du temps de déplacement si l'entretien d'enquête aura lieu en présence ;
- Confirmez la rencontre en transmettant une correspondance, au besoin ;
- Ayez le souci de réduire au maximum le délai de traitement du dossier lors de la convocation des personnes impliquées.

11. Remettez vos coordonnées en tant que responsable du dossier (Nom, téléphone, courriel):

- Invitez la personne à vous communiquer :
  - pour toutes questions ;
  - si un empêchement survient dans le cas où une date aurait été convenue pour un entretien d'enquête.

12. Précisez l'étape subséquente pour situer la personne dans le traitement du dossier.

13. Consignez les interventions au système de mission.

Outils et références

FO4008 : Plan d'entretien d'enquête avec l'employeur ou l'entité visée par la plainte

FO4007 : Plan d'entretien d'enquête avec la personne plaignante

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les étapes à réaliser pour préparer et réaliser l'entretien d'enquête avec la personne salariée.

Tâches à réaliser

1. Consultez la fiche Déroulement et techniques d'entretien d'enquête.

2. Consultez la fiche Prendre connaissance de la demande.

3. Consultez la fiche Initier un premier contact dans les cas où la personne salariée n'a jamais été contactée par l'intervenant au dossier.

4. Communiquez ou rencontrez la personne salariée :
   - Si vous ne joignez pas la personne salariée, consultez la fiche Impossible de joindre la personne salariée ;
   - Informez la personne salariée que la présence d'une personne accompagnatrice est possible si elle le souhaite;
   - Avisez qu'aucun enregistrement n'est autorisé durant l'entretien d'enquête, pour elle comme pour vous, pour quelque raison que ce soit.

5. Revenez sur les éléments déjà transmis lors du premier contact, le cas échéant.

6. Soyez attentif au comportement non verbal, le cas échéant.

7. Établissez un lien de confiance avec la personne salariée :
   - Soyez et paraissez neutre et impartial ;
   - Évitez toute opinion ou jugement.

8. Transmettez des informations à la personne avant d'aborder le dossier.

9. Lorsque la situation est appropriée, réalisez un rapprochement des parties.

10. Si la personne salariée est toujours en emploi, informez-la sur le droit de déposer une plainte à l'encontre d'une pratique interdite en vertu de la LNT en cas de représailles.

11. Prenez des notes durant un entretien d'enquête.

12. Recueillez les informations générales notamment :
   - la mise en contexte de la situation ;
   - la structure ou l'organigramme de l'entreprise ;
   - la culture et les valeurs de l'entreprise ;
   - le type d'activité économique ;
   - le nombre d'employés ;
   - etc.

13 Recueillez les démarches entreprises par la personne salariée pour faire cesser la situation ou pour en aviser l'employeur :
   - Questionnez sur les raisons si la personne salariée a choisi d'entreprendre aucune démarche dans l'entreprise ;
   - Questionnez sur les résultats lorsqu'il y a eu des démarches entreprises.

14. Recueillez la version des faits de la personne salariée :
   - Posez les questions pertinentes ;
   - Adaptez-vous selon les informations recueillies ;
   - Départagez les faits des perceptions ;
   - Cherchez à obtenir pour chaque allégation la date, le mis en cause, les témoins, le contexte, etc. ;
   - Décelez les incohérences, tentez de bien comprendre sans confronter la personne salariée ;
   - Vérifiez l'existence des preuves documentaires ;
   - S'assurez de couvrir les éléments constituant la portée d'une enquête HPS.

15. Recommandez à la personne salariée de déposer une autre plainte HPS :
   - Quand ?
     - lorsque les manifestions de harcèlement se poursuivent pendant l'enquête ;
     - que les manifestations soient de même nature ou de nature différente.

   - Pourquoi ?
     - pour refléter la date de la dernière manifestation ;
     - pour préserver les droits de la personne salariée ;

- pour fournir un portrait plus complet de la situation au tribunal ;
- pour permettre d'inclure la période de harcèlement entre la première et la seconde plainte.

- Comment ?
  - Obtenez une plainte écrite attestant de la date de la dernière manifestation et Demandez au personnel de soutien de créer une demande au système de mission pour l'acheminer au guichet régional, **ou** ;
  - Référez la personne salariée au Centre de relations clients (CRC) ou à notre service de dépôt d'une plainte en ligne.

16. Vérifiez s'il y a présence de témoins :
- Obtenez leurs coordonnées dans la mesure du possible ;
- Analysez leur pertinence et leur utilité à l'enquête ;
  - Seuls les témoins jugés nécessaire ou opportun peuvent être contactés.
- Informez-vous sur la nature des liens entre le témoin et la personne salariée et entre les témoins (ami, conjoint, collègue de travail, autre);
- Demandez s'ils sont encore à l'emploi dans le cas où il s'agit de collègue de travail ;
- Demandez s'ils sont informés de la présente plainte et des démarches entreprises par la personne salariée ;
  - Savoir si un témoin a déjà donné son consentement à être contacté durant le cours de l'enquête peut vous permettre de mieux vous préparer face à sa réaction si vous décidez de le contacter ;
  - Toutefois, communiquer avec un témoin est possible en tout temps même sans son consentement. Si le témoin refuse de collaborer à l'enquête, il pourra tout simplement vous en informer.

17. Identifiez les atteintes psychologiques ou physiques lorsqu'elles sont nommées :
- Recueillez les documents démontrant l'utilisation d'une ressource externe si la personne salariée a consulté un médecin, un psychologique ou tout autre spécialiste du réseau de la santé, le cas échéant.

18. Formulez une demande de documents :
- Précisez verbalement les documents permettant d'établir la recevabilité et le bien-fondé, entre autres :
  - Enregistrement audio ou vidéo ;
  - Message texte ou courriel ;
  - Description des faits ;
  - Contrat de travail ;
  - Lettre(s) de l'employeur (réprimandes, congédiement) ;
  - Autres documents et renseignements considérés pertinents, tant pour aider à la constitution du dossier du salarié qu'au portrait de l'entreprise.
- Déterminez la pertinence à transmettre à la personne salariée la correspondance « Demande de documents ».

19. Référez la personne salariée à un organisme externe, le cas échéant :
- Dans les situations de voies de fait ou d'agressions, référez à la police ;
- Dans le cas d'une absence en maladie ayant un lien avec les gestes reproches dans la plainte HPS, référez la personne salariée au secteur SST pour déposer une réclamation d'accident de travail pour lésion psychologique. Au besoin, consultez la fiche Traiter un dossier conjoint HPS ;
- Dans le cas d'allégations ayant un caractère discriminatoire, référez la personne salariée à la CDPDJ. Au besoin, consultez la fiche Entente de collaboration entre la CNESST et la CDPDJ;
- Dans le cas d'un dossier où il y a présence d'actes à caractère sexuel, transmettez l'information suivante:

  Puisque vous avez déposé une plainte pour harcèlement à caractère sexuel, vous pouvez être conseillé.e gratuitement par un avocat.e de l'organisme Juripop pour certaines étapes à venir, dont la préparation et l'accompagnement lors de la médiation.

  Juripop a pour mission d'assurer l'accès à la justice en offrant un accompagnement, des services-conseil et de soutien juridique gratuits aux personnes victimes de harcèlement à caractère sexuel en milieu de travail. Juripop offre aussi un soutien juridique gratuit lors d'une réclamation concernant une lésion professionnelle résultant de la violence à caractère sexuel.

  N'hésitez pas à faire appel à cet organisme pour être accompagné.e dans vos démarches subséquentes, veuillez visiter la page web suivante : J'ai vécu du harcèlement au travail - Juripop *ou les contacter au 438-798-3368.*

20. Consultez la fiche Situations particulières à la personne salariée
- La personne salariée refuse de collaborer ;
- La personne salariée est syndiquée ;
- La personne salariée est décédée ;
- La personne salariée est inapte à participer au processus d'enquête.

21. Concluez l'entretien d'enquête :
- Expliquez et situez la personne salariée dans le processus de la plainte ;
- Informez des prochaines étapes ;
- Confirmez vos coordonnées.

22. Consignez les interventions au système de mission.

Outils et références

FO4007 : Plan d'entretien d'enquête avec la personne plaignante

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour la préparation et la réalisation de l'entretien d'enquête avec l'employeur ou son représentant.

Tâches à réaliser

Mise en garde

Malgré le pouvoir d'enquête de l'enquêteur, il est non souhaitable et non recommandé de contraindre un employeur, qui refuse de collaborer à l'enquête, par voie d'assignation après une consultation auprès de la DGAJ. Il y a peu à obtenir d'un employeur récalcitrant.

À défaut d'obtenir de l'information qui permettrait de contredire la version des faits de la personne salariée, l'enquête se poursuit. Lorsque les allégations par la personne salariée correspondent aux critères de la définition et que l'intervenant a fait une enquête avec les moyens mis à sa disposition, le dossier pourra être acheminé au Tribunal sans contraindre l'employeur.

1. Consultez la fiche Déroulement et techniques d'entretien d'enquête.

2. Prenez connaissance du dossier si ce n'est pas déjà fait.

3. Consultez la fiche Initier un premier contact lorsque l'employeur n'a jamais été contacté :

- Communiquez avec la personne mandataire si l'employeur est représenté.

4. S'assurez de communiquer avec le véritable employeur :

- En cas de difficulté, identifiez les employeurs potentiels.

5. Communiquez ou rencontrez l'employeur ou son représentant :

- Consultez la fiche Impossible de joindre l'employeur ou refus de collaborer, le cas échéant ;
- Informez la personne salariée que la présence d'une personne accompagnatrice est possible si elle le souhaite et si elle n'est pas représentée par une personne mandataire;
- Avisez qu'aucun enregistrement n'est autorisé durant l'entretien d'enquête, pour elle comme pour vous, pour quelque raison que ce soit.

6. Revenez sur les éléments déjà transmis lors du premier contact, le cas échéant.

7. Soyez attentif au comportement non verbal, le cas échéant.

8. Établissez un lien de confiance avec l'employeur :

- soyez et paraissez neutre et impartial :
- évitez toute opinion ou jugement.

9. Prenez des notes durant un entretien d'enquête.

10. Réalisez un rapprochement des parties lorsque la situation est appropriée.

11. Recueillez les informations générales notamment :

- la mise en contexte de la situation ;
- la structure ou l'organigramme de l'entreprise ;
- la culture et les valeurs de l'entreprise ;

- le type d'activité économique ;
- le nombre d'employés ;
- le statut de la personne salariée ;
- etc.

12. Transmettez verbalement un aperçu général de la plainte et des allégations pour permettre à l'employeur de savoir de qui et de quoi il est question permettant de recevoir une version des faits spontanée.

13. Recueillez la version des faits ;

- Posez les questions pertinentes ;
- Adaptez-vous selon les informations recueillies ;
- Départagez les faits des perceptions ;
- Cherchez à obtenir pour chaque allégation la date, le mis en cause, les témoins, le contexte, etc. ;
- Décelez les incohérences, tentez de bien comprendre sans confronter l'employeur ;
- Vérifiez l'existence des preuves documentaires ;
- S'assurez de couvrir les éléments constituant la portée d'une enquête HPS.

14. Consultez la fiche Entretien d'enquête avec la personne mise en cause lorsque l'employeur est le mis en cause.

15. Demandez si, à sa connaissance, d'autres recours ont été déposés par la personne salariée (CDPDJ, SST, Recours civils, etc.).

16. Vérifiez s'il y a présence de témoins :

- Obtenez leurs coordonnées ;
- Analysez leur pertinence et leur utilité à l'enquête ;
  - Seuls les témoins jugés nécessaire ou opportun peuvent être rencontrés.
- Informez-vous sur la nature des liens entre le témoin et la personne salariée et entre les témoins (ami, conjoint, collègue de travail, autre):
- Demandez s'ils sont encore à l'emploi dans le cas où il s'agit de collègue de travail ;
- Demandez s'ils sont informés de la présence et des démarches de la personne salariée.

17. Formulez une demande de documents :

- Même si une demande de documents a été réalisée lors d'un premier contact, il est possible qu'une autre demande de documents soit nécessaire pour ajouter des documents pertinents ;
- Précisez verbalement les documents pertinents à l'enquête, entre autres ;
  - Contrat de travail,
  - Lettre(s) de l'employeur (réprimandes, congédiement),
  - Résumé ou sommaire du rapport dans le cas où une enquête interne a été réalisée,
  - Liste des témoins,
  - Liste des personnes salariées de l'entreprise avec leurs coordonnées pour une période déterminée,
  - Copie de la politique HPS,
  - Tous autres documents et renseignements pertinents à l'enquête,
- Déterminez la pertinence à transmettre à l'employeur, par écrit, la correspondance « Demande de documents » :
  - Une demande écrite est privilégiée pour accélérer le traitement du dossier.

18. Concluez l'entretien d'enquête :

- Informez des prochaines étapes ;
- Confirmez vos coordonnées.

19. Consignez les interventions au système de mission.

Outils et références

FO4008 : Plan d'entretien d'enquête avec l'employeur ou l'entité visée par la plainte

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS ENQ - TET

Destinataires

Enquêteur HPS Analyste-enquêteur et décideur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour préparer et réaliser l'entretien d'enquête avec la personne mise en cause.

Tâches à réaliser

1. Consultez la fiche sur le déroulement et les techniques d'entretien d'enquête.

2. Précisez le rôle de la personne enquêtrice HPS ou de l'analyste-enquêteur décideur.

3. Informez la personne mise en cause sur les éléments suivants :

- la présence d'une personne accompagnatrice est possible si elle le souhaite ;
- la notion de la confidentialité dans le contexte de l'enquête ;
- les allégations ne constituent pas une condamnation - la confrontation n'est pas de mise ;
- elle bénéficie d'une présomption de bonne foi tout comme la personne salariée ;
- l'importance de parler franchement et de collaborer pleinement à l'enquête.

4. Si la personne mise en cause n'est pas l'employeur, précisez que même si elle est impliquée dans l'enquête, c'est l'employeur qui est visé par la plainte et qui, légalement, devra faire face à la justice, le cas échéant.

5. Validez sa fonction, son lien et sa relation avec la personne salariée.

6. Établissez un lien de confiance avec la personne mise en cause :

- soyez et paraissez neutre et impartial ;
- évitez toute opinion ou jugement.

7. Prenez des notes durant un entretien d'enquête.

8. Recueillez sa version des faits :

- posez des questions ouvertes ;
- validez les gestes, la chronologie, les circonstances, la mise en contexte ;
- demandez des précisions sur les événements, le cas échéant ;
- demandez à vous acheminer des preuves documentaires s'il en détient ;
- gardez en tête les allégations à analyser ;
- s'est-il vraiment passé ce que la personne salariée prétend qui s'est passé ?
- la manière dont la personne salariée prétend que cela s'est passé est-elle confirmée ?
- anticipez une attitude défensive, pour limiter les impacts, puisque la personne mise en cause peut :
  - vouloir se défendre ;
  - niez les faits ;
  - éliminez toute intention malveillante ;
  - légitimez les gestes posés ;
  - s'il est l'employeur, prétendre à son droit de gérance.

9. Validez s'il y a des témoins aux faits rapportés.

10. Si la personne mise en cause est toujours en emploi, informez-la sur le droit de déposer une plainte à l'encontre d'une pratique interdite en vertu de la LNT en cas de représailles.

11. Concluez l'entretien d'enquête :

- Confirmez vos coordonnées ;
- Invitez à vous communiquer à nouveau si d'autres informations semblent pertinentes à fournir en prévoyant un délai.

12. Consignez les interventions au système de mission.

Outils et références

FO4009 : Plan d'entretien d'enquête avec la personne mise en cause

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour préparer et réaliser l'entretien d'enquête avec les témoins.

Tâches à réaliser

Mise en garde

Malgré le pouvoir d'enquête de l'intervenant au dossier, il est non souhaitable et non recommandé de contraindre un témoin par voie d'assignation après une consultation auprès de la DGAJ.

Il y a peu à obtenir d'un témoin récalcitrant. À défaut d'obtenir de l'information pouvant permettre de contredire la version des faits de la personne salariée, le dossier sera acheminé au Tribunal.

1. Consultez la fiche Déroulement et techniques d'entretien d'enquête.

2. Évaluez s'il est opportun de communiquer avec les témoins identifiés :

- Lorsqu'il y a une admission de la personne mise en cause ;
  - Il est nécessaire de communiquer avec les témoins pour corroborer les faits, malgré l'admission, lorsque :
    - La personne mise en cause n'est pas l'employeur et son admission n'est transmise qu'à l'intervenant au dossier sans l'avoir mentionné à l'employeur ;
    - La personne mise en cause est l'employeur et son admission n'est que sur une partie des faits allégués et non dans son ensemble.
- Lorsque la preuve est suffisante :
  - Il n'est pas nécessaire de communiquer avec les témoins si la preuve est irréfutable, notamment si l'intervenant détient :
    - un enregistrement audio ou vidéo très clair sur les allégations ;
    - des preuves écrites, tel des courriels ou des messages textes.
- En cas de doute, communiquer avec des témoins permettra tout simplement de renforcer la preuve.

3. Analysez la liste des témoins de la personne salariée et de l'employeur de façon critique en fonction des éléments constitutifs de la plainte :

- Consultez la fiche Sélection et entretien d'enquête avec les témoins ;
- Portez une attention particulière aux témoins qui pourraient paraître biaisés ou en conflit d'intérêts (ami intime, conjoint d'une partie, adversaire opérationnel, personne qui aurait intérêt à ce que la plainte réussisse ou échoue, etc.);
- Il est fortement suggéré et recommandé de les entendre ;
- Analysez par la suite la prépondérance de leur témoignage ;
- Ne jugez pas leur crédibilité, il s'agit du rôle du tribunal ;
- Relevez les preuves face à des contradictions.

4. Informez que la présence d'une personne accompagnatrice est possible s'il le souhaite.

5. Informez du rôle de la personne enquêtrice HPS.

6. Mettez en garde, dès le début de l'entretien, sur la **notion de la confidentialité :**

- précisez que vous n'allez pas divulguer leur nom et leur version des faits aux parties (personne salariée et employeur) en cours d'enquête ;
- précisez toutefois que nous ne sommes pas à l'abri d'une demande d'accès à l'information ou à une audience devant le tribunal :
    - aucune garantie ne peut être transmise ;
    - aucune confidentialité au niveau de son identité et son témoignage.
- informez que l'entretien sera consigné au dossier ;
- face à un témoin réticent ou en cas de refus de collaborer, invitez le témoin à vous contacter ultérieurement puisque sa situation peut évoluer ;
- pour les personnes salariées en emploi, informez sur le droit de déposer une plainte à l'encontre d'une pratique interdite en vertu de la LNT en cas de représailles ;

7. Établissez un lien de confiance avec les témoins :

- soyez et paraissez neutre et impartial ;
- évitez toute opinion ou jugement.

8. Tentez de limiter la diffusion des allégations :

- le témoin doit savoir le strict nécessaire à l'obtention d'informations de sa part ;
- protégez la réputation des personnes impliquées ;
- préservez la sérénité du milieu de travail ;
- au besoin, utiliser le principe d'entonnoir en communiquant un minimum d'informations au départ et approfondir si nécessaire (nommer les noms, les allégations).

9. Recueillez sa version des faits :

- privilégiez tout d'abord les questions d'ordre général ;
- abordez les éléments dans le plus spécifique dans la mesure où les premières réponses le justifient ;
- vérifiez s'il existe des faits similaires en l'absence de témoins directs et contemporains des faits allégués ;
- Prenez des notes durant une entretien d'enquête.

10. Rassurez les témoins de leur droit s'ils craignent des représailles de la part de l'employeur :

- informez de la possibilité de déposer une plainte pour pratique interdite en vertu de la *Loi sur les normes du travail* en raison d'une enquête effectuée par la Commission dans l'établissement de l'employeur ;
- précisez le délai de dépôt de plainte.

11. Évaluez la valeur probante des témoignages recueillis :

- la cohérence du témoignage ;
- la spontanéité du témoignage ;
- la concordance avec d'autres témoignages ;
- le témoignage doit concerner les faits et non des impressions ou des opinions.

12. Concluez l'entretien d'enquête :

- Confirmez vos coordonnées ;
- Invitez à vous communiquer à nouveau si d'autres informations semblent pertinentes à fournir.

13. Consignez les interventions au système de mission.

Outils et références

FO4010 : Plan d'entretien d'enquête avec la personne témoin

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour l'analyse des éléments de preuve recueillis au cours d'une enquête en harcèlement psychologique.

Tâches à réaliser

Une fois les entretiens d'enquête planifiés terminés :

1. Prenez connaissance de l'ensemble des éléments recueillis durant l'enquête.

- Que ce soit les témoignages ou les documents recueillis, notamment un courriel, un message texte, un enregistrement audio, une vidéo, un imprime écran, un numéro d'incident en cas de plainte criminelle, etc.
- Si l'intervenant s'aperçoit que les informations qui lui sont révélées par l'une des parties au cours de son enquête ont été obtenues dans le cadre de la médiation « confidentielle », **il ne pourra utiliser ces informations à moins qu'il ne puisse les obtenir d'une autre façon.**

2. Ayez un portrait global le plus exact de la situation.

3. Ne tenez pas compte de l'intention de la personne mise en cause pour démontrer l'existence du harcèlement psychologique.

4. Adoptez la position d'une personne raisonnable :

- toujours demeurer objective ;
- être bien informée des circonstances entourant la situation ;
- quiconque se plaçant dans la position de la personne salariée, est-ce que le résultat serait le même ?

5. Déterminez pour chaque fait s'il confirme ou infirme les allégations de la personne salariée :

- Classez les éléments de preuve selon s'ils confirment ou infirment pour aider à la prise de décision ;
  - Utilisez la grille d'analyse,
- Voir si un fait est contesté ou interprété autrement.

6. Évaluez la pertinence de poursuivre l'enquête :

- Y a-t-il des choses que vous ne savez pas encore ?
- Y a-t-il des allégations qui ne sont ni confirmées ni infirmées ?
- Avez-vous en mains tous les éléments de preuve nécessaire ?
- Si on arrête l'enquête là, pourrait-on conclure ? Est-ce qu'un complément d'information est requis ?
- S'il y a des désaccords sur les faits, portent-ils sur des faits essentiels ou secondaires ?
- Même s'il y a admission de certains faits, y a-t-il un désaccord ou une nuance importante sur le fait ou son contexte ?

Toute information manquante qui peut influencer la conclusion de l'enquête doit être obtenue. Mais, il faut savoir arrêter l'enquête quand on a recueilli tout ce qu'il est raisonnablement possible de recueillir.

7. Évaluez si les faits allégués répondent aux critères de la définition de harcèlement psychologique.

8. Identifiez si des allégations d'harcèlement psychologique sont reliées:

- à un des motifs de la Charte québécoise des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) :

    - Consultez la fiche Entente de collaboration entre la CNESST et la CDPDJ.
- à l’utilisation de la langue française lorsqu’à la DS, la plainte est identifiée comme étant déposée en vertu de la Charte de la langue française.
    - Enregistrez au dossier le fait qu’aucune preuve n’atteste que des allégations sont reliées à la langue française ou;
    - Ajoutez un considérant au rapport d’enquête lorsque l’enquête permet de démontrer un lien avec la langue française (Voir l’aide-mémoire sur le rapport d'enquête et l'aide-mémoire sur le sommaire d'enquête).

9. Vérifiez s'il existe des faits similaires en l'absence d'une preuve directe de harcèlement psychologique.

10. Évaluez la pertinence et la force probante de la preuve que vous disposez :

- Votre conclusion doit reposer sur des faits, même si l'intuition et l'instinct peuvent vous guider dans votre démarche.

11. Complétez votre réflexion avec l'évaluation de la pertinence des moyens pris par l'employeur pour contrer les situations de harcèlement dans son entreprise.

- Analysez les moyens utilisés versus les ressources à la disposition de l'entreprise.

12. Déterminez le bien-fondé de la plainte.

Outils et références



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour vérifier si une politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique ou sexuel dans une entreprise est conforme aux critères établis par la loi.

Tâches à réaliser

Important

- La vérification de la politique HPS ne doit pas être faite à l'égard de l'établissement d'enseignement ou l'ordre professionnel dans le cadre du traitement d'une **plainte déposée en vertu de la Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail.**

1. Obtenez copie de la politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique ou sexuel.

2. Insérez en pièce jointe au système de mission la politique reçue par l'employeur.

3. Vérifiez si la politique rencontre les critères de la loi :

- L'employeur a-t-il adopté une politique ?
- A-t-elle été rendue disponible aux personnes salariées de l'entreprise ?
  - Est-elle remise lors de l'embauche ?
  - Est-elle disponible en ligne ?
  - Est-elle affichée dans un endroit bien en vue par tout le personnel ?
- Contient-elle les éléments suivants :
  1° les méthodes et les techniques utilisées pour identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement psychologique, incluant un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel;
  2° les programmes d'information et de formation spécifiques en matière de prévention du harcèlement psychologique qui sont offerts aux personnes salariées ainsi qu'aux personnes désignées par l'employeur pour la prise en charge d'une plainte ou d'un signalement;
  3° les recommandations concernant les conduites à adopter lors de la participation aux activités sociales liées au travail;
  4° les modalités applicables pour faire une plainte ou un signalement à l'employeur ou pour lui fournir un renseignement ou un document, la personne désignée pour en prendre charge ainsi que l'information sur le suivi qui doit être donné par l'employeur;
  5° les mesures visant à protéger les personnes concernées par une situation de harcèlement psychologique et celles qui ont collaboré au traitement d'une plainte ou d'un signalement portant sur une telle situation;
  6° le processus de prise en charge d'une situation de harcèlement psychologique, incluant le processus applicable lors de la tenue d'une enquête par l'employeur;
  7° les mesures visant à assurer la confidentialité d'une plainte, d'un signalement, d'un renseignement ou d'un document reçu ainsi que le délai de conservation des documents faits ou obtenus dans le cadre de la prise en charge d'une situation de harcèlement psychologique, lequel doit être d'au moins deux ans.

4. Considérez que l'employeur est non conforme dans les situations suivantes :

- L'employeur ne détient aucune politique ;
- La politique n'est pas rendue disponible aux personnes salariées de l'entreprise ;
- Le contenu de la politique est incomplet;
- L'employeur n'a pas collaboré à l'enquête ou il n'a pas fourni la politique.

5. Enregistrez l'activité **Vérification de la politique HP** au système de mission :

- Sélectionnez le code de résultat approprié ;
- En présence d'une non-conformité, le résultat doit être **Non conforme ;**
- Si l'employeur se corrige durant le traitement du dossier, le résultat **Non conforme** doit demeurer pour refléter la situation au moment de la vérification .

6. Demandez à l'employeur les correctifs à apporter en cas de non-conformité :

- Précisez le volet sur lequel l'employeur doit se corriger ;
- Enregistrez les correctifs demandés au système de mission.

7. Transmettez un avis d'infraction à l'employeur lorsqu'il ne collabore pas ou ne se corrige pas durant l'enquête HPS :

- Enregistrez l'activité **Avis d'infraction** au système de mission ;
- Sélectionnez l'infraction **Politique HP absente ou incomplète ;**
- Choisissez l'option d'une vérification ultérieure.

8. Ciblez l'employeur pour une vérification ultérieure si, **à la fin de votre enquête**, l'employeur ne s'est toujours pas corrigé et/ou n'a pas fourni les correctifs demandés :

- Enregistrez l'activité **Cibler l'employeur pour vérification ;**
- Sélectionnez le type de ciblage **Vérification administrative politique HP ;**
- Ne modifiez pas la date de ciblage, par défaut le système inscrit une date dans 6 mois.

9. Enregistrez une note au dossier si l'employeur se corrige après la fermeture de la stratégie **ENQHP:**

- L'objectif est d'informer la direction qui effectuera la vérification ultérieure malgré le ciblage de l'employeur;
- L'enregistrement d'une note n'est toutefois pas possible lorsque le dossier est réattribué à la DGAJ;
  - Dans ce cas, transmettez l'information suivante via courriel à la personne coordonnatrice de l'équipe Activités d'inspection:
    - Objet : Politique HPS reçue - Numéro de dossier;
    - Insérez la politique HPS en pièce jointe au courriel.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST

Modèle de politique en matière de harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de...

Aide à la rédaction d'une politique de prévention et de prise en charge du...

Comprendre et prevenir le harcèlement psychologique ou sexuel au travail - Guide...



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsque l'intervenant au dossier est incapable de rejoindre la personne salariée.

Tâches à réaliser

Lorsque la personne salariée est non rejoignable

1. Tentez de la rejoindre par téléphone à plus d'une reprise puisque sa collaboration est indispensable pour obtenir de l'information pertinente au bon déroulement d'une enquête.

2. Notez le jour et l'heure de chaque tentative de contact.

3. Transmettez la correspondance appropriée à la personne salariée selon la situation :
   - Demander de communiquer avec la Commission ;
   - Demander des documents ;
     - une personne salariée ne peut être contraindre de transmettre un exposé des faits écrits ;
     - pour convoquer la personne à un entretien d'enquête, utiliser la valeur "Autres" pour préciser une date de rencontre pour ne pas compromettre le traitement du dossier ;
   - Demander de communiquer avec la Commission et Demander des documents.

4. Précisez qu'aucune collaboration peut compromettre le traitement de sa plainte.

5. Transmettez un droit de révision :
   - Consultez le Guide Gi.net pour tous les utilisateurs (Section Procédures diverses - Droit de révision).

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST

Demande de révision de la décision - NT



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsque l'intervenant au dossier est incapable de rejoindre l'employeur ou que ce dernier refuse de collaborer à l'enquête HPS.

Tâches à réaliser

Lorsque l'employeur ou son représentant est non rejoignable

1. Tentez de le rejoindre par téléphone à plus d'une reprise puisque sa collaboration est pertinente pour obtenir de l'information.

2. Notez le jour et l'heure de chaque tentative de contact.

3. Transmettez la correspondance appropriée selon la situation :
   - Demander de communiquer avec la Commission ;
   - Demander des documents ;
     - pour convoquer la personne à un entretien d'enquête, utiliser la valeur "Autres" pour préciser une date de rencontre pour ne pas compromettre le traitement du dossier ;
   - Demander de communiquer avec la Commission et Demander des documents.

Lorsque l'employeur demeure non rejoignable ou qu'il refuse de collaborer à l'enquête

1. Notez au dossier la situation.

2. Poursuivez l'enquête sans obtenir la version des faits de l'employeur.

3. Statuez avec les éléments recueillis auprès de la personne salariée et des témoins, le cas échéant.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS ENQ - TET

Destinataires

Enquêteur HPS Analyste-enquêteur et décideur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsqu'une personne rencontrée en entretien d'enquête HPS désire être accompagnée d'une personne de son choix.

Tâches à réaliser

1. Offrez toujours la possibilité à une personne rencontrée en entretien d'enquête qu'elle peut être accompagnée d'une personne de son choix:
   - Toutefois, la personne mise en cause ne peut être accompagnée par la même personne qui accompagne l'employeur.

2. Demandez le nom de cette personne accompagnatrice.

3. Validez le lien entre la personne accompagnatrice et la personne rencontrée en entretien d'enquête.

4. Assurez-vous que la personne accompagnatrice n'est pas une personne :
   - visée par l'enquête ;
   - en lien avec l'employeur ou ;
   - susceptible d'être interrogée dans le cours de l'enquête.

5. Rappelez que le rôle d'une personne accompagnatrice n'est qu'un rôle de soutien.

6. Si la personne accompagnatrice est un avocat :
   - Sa participation à une rencontre se limite à un rôle d'accompagnateur ;
   - Il est important de rappeler qu'il s'agit d'une enquête de nature administrative et ne constitue pas un procès. L'objectif est de tenter, autant que possible, d'avoir des déclarations spontanées de toutes personnes impliquées et de déterminer si les faits allégués rencontrent les composantes de la définition du harcèlement psychologique de la loi.;
   - Pour l'avocat d'un employeur, sa présence est permise seulement à l' entretien d'enquête du représentant de l'employeur désigné. Si la personne mise en cause est le représentant de l'employeur, il pourra être présent lors de l'entretien d'enquête du mis en cause. Toutefois, il ne pourra assister aux entretiens d'enquête réalisés auprès des autres personnes visées par l'enquête, par exemple des personnes salariées toujours en emploi rencontrées à titre de témoins.

7. Si la personne rencontrée parle difficilement le français ou éprouve des difficultés de compréhension, elle peut être accompagnée d'une personne de son choix pouvant servir d'interprète.

8. Précisez le nom de la personne rencontrée en entretien d'equête et indiquez la présence d'une personne accompagnatrice au moment de consigner les interventions au système de mission.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsque la personne salariée se retrouve dans des situations particulières.

Tâches à réaliser

Personne salariée refuse de collaborer

1. Prenez toutes les mesures appropriées pour obtenir la collaboration de la personne salariée car elle est indispensable au bon déroulement de l'enquête.

2. Assurez-vous de bien noter au suivi du dossier tous les efforts qui ont été réalisés pour joindre la personne salariée :
   - Indiquez date et heure de chaque tentative d'appel ;
   - Indiquez si un message a été laissé sur une boîte vocale ou à une personne en précisant son nom.

3. Transmettez une demande de contacter :
   - Par défaut, la demande précise de nous contacter dans les 10 jours de la réception de la lettre ;
   - Possibilité d'insérer une date et une heure pour fixer une rencontre au bureau.

4. Si aucune collaboration n'est manifestée, **transmettez un droit de révision** à la personne salariée à l'échéance du délai :
   - Sélectionnez le code "**Yé non joint par tel et/ou lettre**".

5. **Fermez le dossier** à l'échéance du délai du droit de révision.

Personne salariée syndiquée

1. Aucune enquête HPS n'est réalisée, consultez **Personne salariée syndiquée**.

2. Transférez la plainte au Tribunal administratif du travail sans représentation.

Personne salariée décédée

1. Réalisez l'enquête HPS, dans la mesure du possible, malgré le décès de la personne salariée.

2. Recueillez suffisamment de faits de la part des autres personnes impliquées :
   - S'il est impossible d'établir une preuve suffisante, **octroyez un droit de révision** selon la situation du dossier.

3. Procédez aux différentes étapes d'une enquête HPS selon la procédure habituelle.

Personne salariée inapte à participer au processus d'enquête

1. Décelez la situation d'inaptitude de la personne salariée en se référant :
   - au code de résultat "**Salarié inapte**" lors de l'offre de médiation ;
   - aux dires de la personne salariée.

2. Obtenez la confirmation écrite du médecin traitant de l'incapacité de la personne salariée à participer au processus d'enquête et la durée prévue de cette incapacité :
   - Insérez tous documents en pièce jointe au système de mission.

3. Suspendez l'enquête HPS pour la durée de l'incapacité.

4. Informez le secteur SST s'il s'agit d'un dossier conjoint. Au besoin, consultez la fiche **Traiter un dossier conjoint HPS**.

5. Effectuez un suivi rigoureux sur les durées de prolongation, le cas échéant.

6. **Consignez les interventions au système de mission** :
   - Si l'inaptitude est décelée à l'attribution du dossier, n'activez pas la stratégie ENQHP et utilisez les notes au dossier ;
   - Si l'inaptitude est décelée en cours de traitement du dossier, utilisez les activités à l'intérieur de la stratégie ENQHP ;
   - En tout temps, le dossier demeure dans votre charge de travail.

7. Démarrez ou poursuivez l'enquête HPS à la fin de la période d'inaptitude ou en l'absence d'une preuve de prolongation de la durée.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour le traitement d'un rapprochement des parties dans le cadre d'une enquête en harcèlement psychologique ou sexuel.

Tâches à réaliser

Mise en garde

Dans le cas d'une plainte pour harcèlement psychologique ciblée pour une relance en médiation, le rapprochement des parties devra être réalisé uniquement lorsque les parties manifestent leur volonté de régler la situation.

Prendre note que si les parties manifestent leur volonté de s'entendre, le dossier devra être remis au médiateur afin d'effectuer l'entente.

1. Considérez les éléments importants suivants dans une perspective d'un rapprochement des parties :
   - Personne salariée encore à l'emploi ;
   - Ouverture d'une des parties est faite ;
   - Lorsque la réalité de l'enquête semble trop lourde pour la personne salariée ;
   - Lorsque la réalité de l'enquête semble trop lourde pour l'employeur ;
   - Lorsque la personne mise en cause n'est plus à l'emploi ;
   - Attentes réalistes de la personne salariée en regard d'un règlement ;
   - Lorsque des négociations sont en cours ;
   - Suite au murissement et/ou suite à l'intervention de médiation ;
   - Lorsque des éléments viennent changer dans la dynamique ;
   - Lorsque le dossier comporte des éléments déjà judiciarisés (Dossier à la DGAJ).

2. Privilégiez l'intervention d'un rapprochement des parties au début du processus d'enquête pour plus de chance de succès. Plus le temps passe, plus la relation entre les parties peut se détériorer et les options de solutions peuvent devenir difficiles à trouver.

3. Déterminez le plus rapidement possible la nature du conflit afin d'ajuster son mode d'intervention au besoin ;

4. Créez un espace de discussion qui est distinct de l'enquête afin de procéder aux échanges ;

5. Assurez-vous que les parties comprennent votre double mandat ou rôle. Expliquez qu'en rapprochement des parties ce qui sera divulgué fera partie de l'enquête contrairement au processus de médiation où tout est confidentiel ;
   Précisez que la notion de confidentialité ne s'applique pas en enquête.

6. Informez les parties qu'en tout temps au cours de l'enquête, et avec leur accord, ils peuvent demander une médiation ;
   - Consultez le Guide GI net pour les enquêteurs HP pour la marche à suivre.

7. Aidez les parties à cerner le litige qui les opposent puisqu'à l'occasion l'écart qui les sépare n'est pas très grand ;

8. Assistez les parties dans les pistes de solutions proposées ;

- Fournissez aux parties toutes les informations permettant de donner un accord éclairé en vue d'une entente ;
  - Informez des impacts possibles sur les autorités fiscales et sur les prestations d'assurance-emploi ;
  - Consultez la fiche Entente de règlement ou la fiche Désistement selon la finalité du rapprochement de parties, le cas échéant ;

OU

- Procédez à l'enquête ou poursuivez celle-ci si les conditions ne sont pas réunies pour un règlement de la plainte ;
  - Offrez de revenir sur la possibilité de s'entendre en cours de l'enquête lorsque les parties manifestent la volonté de régler la situation.

9. Interrompez l'intervention du rapprochement des parties si une partie semble de mauvaise foi ;
   - Le rapprochement de partie n'est pas recommandé dans les situations où le rapport de force entre les parties est trop inégal et celles où la vulnérabilité du plaignant est manifeste ;

10. Évitez de réaliser un rapprochement des parties lorsque votre décision est annoncée ou rendue.

11. Consignez les interventions au système de mission.

Outils et références



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour le traitement d'un dossier conjoint dans le cadre d'une enquête en harcèlement psychologique ou sexuel.

Tâches à réaliser

Important

Porter une attention particulière au dossier comportant un acte à caractères sexuels où la présomption pourrait s'appliquer au secteur SST.

Un courriel sera transmis par le secteur SST à la boite courriel mise en place pour le suivi des dossiers conjoints HPS. Il sera par la suite acheminé au chef d'équipe et l'enquêteur en charge du dossier, le cas échéant. Le courriel devra être déposé au DE et une note ajoutée au dossier.

À noter qu'un courriel sera présent, dans tous les dossiers, indiquant l'application de la présomption ou son refus et du besoin du sommaire d'enquête.

L'enquêteur devra :

- Vérifier la présence d'un courriel provenant du secteur SST.
- À la fin de l'enquête, la décision est acheminée aux parties si elle est la même que celle du secteur SST.
- **S'il y a incohérence entre la décision de la VPNT et du secteur SST, avant d'en informer la personne salariée ou l'employeur, la DSPS doit être contactée via *Demandes de soutien à la tâche*.**
- La DSPS, la DGAJ ainsi que la DGAR, conviendront de la suite du dossier. Les conclusions seront par la suite communiquées aux chefs d'équipes des deux secteurs concernés et, subséquemment, aux parties.

1. Consultez la fiche Informations générales sur un dossier conjoint HPS pour connaître les détails.

2. Informez le secteur SST via la boîte courriel centralisée si la personne salariée est inapte à participer au processus d'enquête :
   - Consultez la fiche Situations particulières de la personne salariée.

3. Réalisez l'enquête en harcèlement psychologique :
   - Traitez le dossier conjoint de façon **prioritaire** dans sa charge de travail ;
   - Informez les parties que vous traitez un dossier conjoint et qu'un sommaire d'enquête sera soumis au secteur SST à la fin de l'enquête ;
   - Effectuez l'enquête avec diligence et rigueur puisque le secteur SST ne rendra aucune décision tant et aussi longtemps que le dossier ne sera pas finalisé au secteur NT ;
   - Réalisez l'enquête selon la même procédure qu'une plainte HPS ;
   - Référez les parties au secteur SST pour toutes questions reliées à la réclamation d'accident du travail.

4. Transmettez l'information sur la finalité du dossier conjoint au secteur SST via la boîte courriel centralisée VPIRT-DossierconjointHPNT-SST, en mettant en copie conforme votre chef d'équipe, pour les situations suivantes, **sans la rédaction d'un sommaire d'enquête** :
   - Dossier transféré au TAT sans enquête ;
   - Désistement de la plainte HPS du secteur NT ;
   - Entente pour la plainte HPS du secteur NT excluant la réclamation SST ;
   - Entente pour la plainte HPS du secteur NT incluant la réclamation SST ;
   - Aucune enquête HPS – Fermeture du dossier à la suite de la version de la personne salariée ;
   - Pour toutes autres situations, allez à l'étape 5.

5. Rédigez un sommaire d'enquête à la fin de l'enquête.
   - Exceptionnellement, la SST peut décider de rendre une décision sur l'admissibilité de la réclamation, sans attendre la conclusion NT, dans ces cas il est possible qu'aucun sommaire d'enquête soit demandé.
   - Sachez que lorsque ceci s'applique, le secteur SST nous achemine un courriel de confirmation et une note sera mise au dossier.

6. Consignez les activités suivantes au système de mission selon la conclusion de l'enquête :
   - Transmettez un droit de révision à la personne salariée, le cas échéant ;
   - Transférez le dossier à la DGAJ-NT, le cas échéant.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS Recevabilité Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Inspecteur-Enquêteur Médiateur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser découlant d'une entente de collaboration entre la CNESST et la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ). Cette entente vise les plaintes en harcèlement psychologique ou sexuel liées à une conduite à caractère discriminatoire.

Tâches à réaliser

Important

- Pour déterminer si une conduite est à caractère discriminatoire, consultez la fiche des motifs discriminatoires.
- Une conduite à caractère discriminatoire peut être identifiée à tout moment dans le cadre du traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique (de la recevabilité à l'enquête HPS). Lors de l'identification d'une telle conduite, l'intervenant au dossier doit s'assurer de référer la personne salariée à la CDPDJ.
- Ces plaintes peuvent faire l'objet de deux demandes d'autorisation auprès de la personne salariée:
  1. Dès la connaissance d'une plainte liée à une conduite à caractère discriminatoire: Demande d'autorisation d'informer la CDPDJ.
  2. Après l'enquête HPS de cette plainte: Demande d'autorisation de transfert de la plainte à la CDPDJ.

Pour tous les intervenants (Recevabilité, médiation, enquête HPS)

1. Consultez la fiche d'information sur l'**Entente de collaboration entre la CNESST et la CDPDJ** pour connaître:
   - Qu'est-ce qu'une conduite à caractère discriminatoire ?
   - Qu'est-ce qu'une plainte concomitante ?
   - Quelle est la portée et la durée de l'entente de collaboration ?

2. Assurez-vous que l'indicateur **H. Sexuel et/ou Charte** soit activé à la demande de service :
   - Activez l'indicateur approprié dès qu'une conduite à caractère sexuel ou à caractère discriminatoire est décelée durant le traitement du dossier;
   - Corrigez l'indicateur, le cas échéant ;
   - Pour ce faire, consultez le **Guide GI.net pour les inspecteurs-enquêteurs au guichet régional**.

3. Validez au système de mission si la personne salariée a été référée à la CDPDJ pour s'informer des recours possibles :
   - Si elle n'a pas été informée, suivre les étapes suivantes ;
   - Si elle a été informée, allez à l'étape 5.

4. Lorsque rien n'indique au dossier que la personne salariée a été informée :
   - Référez la personne salariée à la CDPDJ puisqu'un recours peut être possible ;
   - **Consignez les interventions au système de mission**.

5. Lorsqu'il est indiqué au dossier que la personne salariée a été référée :
- Validez si elle a déposé une plainte à la CDPDJ ;
  - Si oui, nous sommes en présence de plaintes concomitantes.
- **Consignez les interventions au système de mission**;

6. Demandez à la personne salariée si elle autorise la Commission à informer la CDPDJ qu'une plainte est également déposée à la CNESST ;
- Obtenez un écrit lorsqu'elle autorise la Commission en utilisant le formulaire **Autorisation plainte concomitante à la CDPDJ** ;

7. Envoyez le formulaire d'autorisation par courriel à la boîte **soutien-ententecdpdj@cnesst.gouv.qc.ca** en mettant votre chef d'équipe en copie conforme ;
- Insérer le formulaire d'autorisation ainsi que le courriel en pièce jointe au système de mission.

Pour les personnes médiatrices

1. Validez au dossier:
- si l'indicateur Charte est sélectionné au service de la plainte HPS;
- s'il y a des plaintes concomitantes confirmées au suivi du dossier.

2. Tenez compte de la plainte concomitante dans le cadre d'un règlement dans le dossier, le cas échéant.

3. Ne revenez pas auprès de la CDPDJ pour informer qu'il est entente ou non.

Pour les enquêteurs en harcèlement psychologique

Uniquement lorsque l'enquête en harcèlement psychologique ou sexuel a démontré la présence d'une conduite à caractère discriminatoire, que la plainte soit fondée ou non selon les **composantes de la définition du harcèlement psychologique**.

1. Demandez à la personne salariée si elle autorise la Commission à transférer sa plainte pour harcèlement psychologique à la CDPDJ;
- Précisez que ce transfert est uniquement à titre informatif pour la CDPDJ;
- Ce transfert de plainte ne constitue pas un dépôt de plainte officielle auprès de la CCDPDJ ;
- Lors de ce transfert, la CDPDJ communiquera avec elle ;
- Informez qu'en vertu de l'article 77 de la Charte, la CDPDJ peut cesser d'agir lorsque la personne plaignante a exercé un autre recours pour les mêmes faits ;
  - Précisez qu'il appartient à la CDPDJ d'expliquer cette décision à la personne salariée ;

2. Obtenez un écrit lorsqu'elle autorise la Commission. Pour ce faire, utilisez le formulaire **Autorisation de transfert CDPDJ;**

3. Envoyez les documents suivants par courriel à la boîte **soutien-ententecdpdj@cnesst.gouv.qc.ca** en mettant votre chef d'équipe en copie conforme ;
- Formulaire d'autorisation - Transfert ;
- Formulaire plainte pour harcèlement psychologique ;
  - Ne doit contenir que les sections du formulaire approprié ;
- Correspondance selon la recommandation de l'intervenant ;
  - plainte transférée au Tribunal ;
  - l'enquête n'a pas permis de démontrer que la conduite reprochée rencontrait les critères de la LNT ;

4. Insérez le formulaire d'autorisation ainsi que le courriel en pièce jointe au système de mission.

Il est également possible que l'identification de plaintes concomitantes provienne de la CDPDJ via la boîte courriel

Lorsque l'intervenant reçoit cette information par courriel :

- Insérez le courriel d'information en pièce jointe au système de mission ;
- Réalisez uniquement la tâche décrite plus haut à l'**étape 6 et 7** du tiroir **Pour tous les intervenants.**

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsque l'intervenant au dossier constate qu'une entente verbale est intervenue entre les parties.

Tâches à réaliser

1. Validez un à un les éléments de l’entente verbale avec les parties

- les sommes convenues
- la ventilation de ces sommes
- le contenu d'une lettre de référence
- le mode de versement
- le délai d'exécution
- etc.

2. Informez les parties des impacts liés à la conclusion d’une entente :

- sans admission ;
- sans reconnaissance de responsabilité de part et d'autre ;
- les parties sont liées à l'entente ;
- l'entente, même verbale, représente une transaction selon le Code civil du Québec ;
- les effets des clauses suivantes :
  - clause à ne pas se nuire mutuellement,
  - clause à préserver la confidentialité,
  - clause de quittance,
- les impacts au niveau des autorités fiscales et de l'assurance-emploi.

3. Assurez-vous de leur compréhension.

4. Assurez-vous de donner aux parties un délai raisonnable permettant l’acceptation libre et volontaire de l’entente.

5. Favorisez la consultation de personnes-ressources si une des parties en manifeste le souhait.

6. Assurez-vous que tous les éléments essentiels de l'entente ont été négociés :

- Désistement du litige ;
- Concessions réciproques (indemnité, lettre de référence, etc.) ;
- Confidentialité de la médiation.

7. Informez les parties qu'une entente de règlement est constatée.

7. Enregistrez le constat d'entente au système de mission :

- inscrivez la nature et les détails de l'entente ;
- n'utilisez pas la note confidentiel ; un constat d'entente n'est pas confidentiel, il s'agit d'une transaction verbale au sens du Code civil du Québec ;
- documentez le dossier afin d'être en mesure de rendre compte des discussions ayant eu cours et permettant de constater l'existence de l'entente.

8. Procédez à la rédaction de l'entente de règlement.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette fiche décrit les tâches à réaliser pour réaliser une intervention préventive en matière d'harcèlement psychologique ou sexuel auprès d'un employeur.

Tâches à réaliser

Important

Une intervention préventive en harcèlement psychologique ou sexuel peut découler d'une dénonciation liée à un climat de travail néfaste dans une entreprise.

Il est préférable que la personne dénonciatrice laisse ses coordonnées, qui seront traitées de façon confidentielle, afin d'intervenir adéquatement. Cette personne pourrait être éventuellement contactée par l'enquêteur HPS afin de bien analyser la nature du problème. Si cette personne ne veut pas laisser ses coordonnées, il faudra au moins identifier le mis en cause, la nature du harcèlement ainsi que l'identification précise du lieu de travail.

L'objectif est de bien cerner la situation pour éviter que l'intervention de la Commission n'aggrave pas la situation.

1. Consultez la fiche d'information Intervention préventive pour connaître en quoi consiste ce mode d'intervention ;

2. Communiquez avec l'employeur :
   - Informez des fonctions de la Commission (informer, renseigner, surveiller l'application de la loi) ;
   - Précisez l'objectif de l'intervention et le déroulement de l'intervention ;
     - Consiste à une approche d'information,
     - Aide à comprendre l'application de la loi,
     - Permet de répondre aux questions.

3. Fixez un rendez-vous :
   - Assurez-vous de la présence de l'employeur et/ou une personne compétente en matière de gestions des ressources humaines ;
   - Déterminez si l'intervention aura lieu par téléphone, en présence ou par tout autre moyen approprié ;
   - Confirmez la rencontre par écrit, si vous jugez pertinent d'envoyer une correspondance.

4. Débutez l'intervention préventive lors de la rencontre :
   - Identifiez-vous ;
   - Assurez-vous d'intervenir auprès de la (ou les) bonne(s) personne(s) ;
   - Notez le nom, le rôle et les responsabilités de cette personne au sein de l'entreprise.

5. Réalisez l'intervention préventive :
   - mettez-vous en contexte en prenant connaissance des activités de l'entreprise et son fonctionnement, notamment ;
     - la structure de l'entreprise (organigramme, départements, etc.),
     - les différents corps d'emploi et le nombre d'employés pour chacun,
   - discutez sur les éléments suivants ;
     - Critères de la définition du harcèlement psychologique ou sexuel,
     - Notions essentielles, tel que le droit de gérance, le conflit au travail, la personne raisonnable, etc.,
     - Obligations de l'employeur en matière de harcèlement ;
       - Prévenir le harcèlement,
       - Faire cesser lorsqu'une situation est portée à sa connaissance,
       - Adopter une politique de prévention,
     - Reconnaître le harcèlement psychologique ou sexuel,
       - Visionnez les capsules vidéo sur le site de la CNESST (lorsque l'intervention se fait en personne),
     - Conséquences du harcèlement psychologique ou sexuel,
     - Reconnaissance des situations à risque,
     - Recours possible aux secteurs NT et SST de la CNESST,
   - Donnez des exemples de situation ;
     - Situations pouvant correspondre à du harcèlement psychologique ou sexuel,
       - Situations qui ne correspondent pas à du harcèlement psychologique ou sexuel,

- Répondez aux questions ;
- Référez l'employeur aux outils offerts sur le site web de la CNESST ;
    - Guide pour l'élaboration d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes,
    - Modèle de politique en matière de harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes.

6. Consignez les interventions au système de mission.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lors de la rédaction d'un rapport d'enquête lors de la conclusion d'une enquête en harcèlement psychologique.

Tâches à réaliser

1. Rédigez un rapport d'enquête dans tous les dossiers HPS peu importe que la recommandation soit de :
   - transférer la plainte au Tribunal ou ;
   - fermer la plainte.

2. Utilisez le Gabarit : Rapport d'enquête HPS mis à votre disposition.

3. Référez-vous à l'aide-mémoire : Rapport d'enquête HPS pour :
   - respecter le canevas;
   - compléter chacune des sections du rapport;
   - respecter la liste des critères de qualité d'un bon rapport d'enquête.

4. Restez factuel, neutre et impartial dans votre rédaction, c'est-à-dire :
   - Soyez concis et précis ;
   - Fournissez une information objective ;
   - Exemptez-vous de jugement de valeur, d'opinion ou de commentaire personnel.

5. Synthétisez les informations essentielles permettant de justifier la recommandation :
   - Rappelez-vous que l'ensemble des éléments recueillis lors de vos interventions est déjà transcrit au système de mission.

6. Insérez les allégations retenues en précisant les témoignages et la preuve documentaire pertinente.

7. Référez la personne qui fait une demande d'accès au rapport d'enquête sur le site Web de la CNESST pour connaître la démarche à suivre.

8. Insérez ce rapport d'enquête en pièce jointe au système de mission.

9. Rédigez un sommaire d'enquête HPS lorsqu'il s'agit d'un dossier conjoint HPS.

Outils et références

FO4012 : Rapport d'enquête HPS (Gabarit et aide-mémoire)

Harcèlement au travail | Site web CNESST

Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsque vient le moment d'informer la personne salariée et l'employeur sur la recommandation de l'enquête : fondée ou non fondée.

Tâches à réaliser

1. Recommandez la poursuite du traitement de la plainte pour harcèlement psychologique ou sa fermeture à la suite de l'analyse des faits.

2. Informez verbalement les parties de la conclusion de l'enquête :

- Offrez de fixer un autre moment, face à une réaction émotive, pour expliquer de façon plus exhaustive les éléments qui supportent la conclusion de l'enquête ;
- Assurez-vous de la compréhension des résultats présentés ;
  - N'entrez pas dans les détails ou dans les allégations une par une,
  - Transmettez les résultats de façon générale,
    - **Exemple :** l'enquête n'a pas permis de démontrer une répétition ou l'enquête a permis de démontrer que les faits semblent plus s'apparenter à de l'incivilité,
- Respectez la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ;
- Informez qu'une confirmation écrite sera transmise.

3. Transmettez les informations pertinentes selon la conclusion d'enquête :

- Lorsque la recommandation est de déférer la plainte au Tribunal ;
  - Informez que la recommandation de l'enquêteur ne porte que sur l'opportunité que la personne salariée a d'être entendu par le Tribunal,
  - Précisez que le Tribunal n'est aucunement lié par l'avis de l'enquêteur,
  - Rappelez que l'enquête est de nature administrative et toute la preuve devra être faite devant le Tribunal,
  - Informez l'employeur,
    - qu'il a la responsabilité d'aviser le mis en cause de la conclusion de l'enquête,
    - qu'il ne peut contester la décision si elle lui est défavorable,
- Lorsque la recommandation est de fermer la plainte ;
  - Informez que la personne salariée peut demander la révision de la décision,
    - Référez-vous aux fiches sur les différentes habiletés et les techniques en communication,
  - Informez que la personne salariée peut demander de déférer sa plainte au tribunal sans représentation de la Commission,
  - Informez ou sensibilisez l'employeur des observations quant aux facteurs de risques et des pistes d'actions possibles pour faire cesser la situation.

4. Informez les personnes impliquées dans le processus de la conclusion d'enquête, le cas échéant :

- Avocat de la DGAJ lorsqu'il a des plaintes 122 et/ou 124 associés ;
  - Intervenez rapidement si une date d'audience est déjà prévue pour les plaintes,
- Personne médiatrice lorsqu'une relance de la médiation est prévue après les conclusions de l'enquête ;
  - Via votre chef d'équipe, assurez-vous que le dossier soit réacheminé à la personne médiatrice pour qu'elle effectue sa relance,
  - Informez la personne médiatrice par courriel si la recommandation est de fermer la plainte à la suite de l'enquête,
- Secteur SST lorsqu'il s'agit de Traiter un dossier conjoint HPS.

5. Consignez les interventions au système de mission.

6. Référez-vous à l'étape subséquente, soit Transférer le dossier à la DGAJ-NT ou Octroyer un droit de révision.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST

Fiche de procédure

Processus

HPS Médiation

Destinataires

Enquêteur HPS Chef d'équipe Médiateur

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour transmettre un droit de révision à la personne salariée lorsqu'une décision lui est défavorable et que la Commission ferme sa plainte.

Tâches à réaliser

Important

- Dans le cadre d'un dossier en médiation, afin de préserver l'impartialité et la neutralité de la personne médiatrice, l'envoi de la correspondance d'un droit de révision devrait être réalisé par le chef d'équipe lorsqu'il est constaté que la plainte est non recevable.

1. Informez verbalement la personne salariée de la décision :
   - Précisez les motifs qui appuient votre décision ;
     - Tenez-vous en aux considérants inclus à votre rapport d'enquête,
     - N'entrez pas dans les détails,
   - Assurez-vous de la compréhension de la personne salariée ;
   - Informez que la décision lui sera transmise par écrit ;
   - Avisez qu'elle peut demander par écrit :
     - une révision de la décision dans un délai de 30 jours ;
       - Référez la personne salariée sur le site Web de la CNESST pour connaître la démarche à suivre pour une demande de révision d'une décision.
     - un transfert de sa plainte au Tribunal ; dans ce cas-ci, elle ne sera pas représentée par un avocat de la DGAJ ;
     - Référez la personne salariée sur le site Web de la CNESST pour connaître la démarche à suivre pour une demande de transfert au tribunal ;
   - Consignez les interventions au système de mission.

2. Assurez-vous que l'ensemble des documents afférents au dossier sont déposés au DÉ, incluant le suivi d'intervention.

3. Inscrivez une note au système de mission pour résumer les motifs menant à un droit de révision.

4. Précisez à la personne salariée que si elle exerce son droit de révision, une décision sera rendue par la Direction générale des affaires juridiques.
   - Cette décision est finale et sans appel.

5. Sélectionnez le résultat approprié au système de mission pour l'obtention de la correspondance :
   - Consultez la section Droit de révision du Guide GI.net pour tous les utilisateurs.

6. Transmettez la correspondance appropriée à la personne salariée par courrier certifié.

7. Modifiez le statut du service au système de mission à "Semi-actif" pour interrompre les délais de traitement :
   - Le dossier est suspendu pendant 35 jours ou jusqu'à ce que la personne salariée exerce son droit de révision.

8. Posez les actions appropriées :

   - Lorsque la personne salariée **n'exerce pas** son droit de révision ;
     - Informez l'employeur par écrit à l'échéance du délai de 35 jours,
     - Informez le TAT et la DGAJ par écrit s'il y a d'autres recours au Tribunal (122 et/ou 124),
     - Fermez le dossier à l'échéance du délai de 35 jours.

   - Lorsque la personne salariée **exerce** son **droit de révision ;**
     - Attendez le retour de la décision de la DGAJ.
     - Règle générale, la DGAJ-NT a 30 jours à compter de la réception d'une demande de révision pour rendre une décision.

   - Une demande de déférer au TAT est traitée de la même façon qu'une demande de révision.

9. Consultez la fiche Recevoir la décision de la DGAJ à la suite d'une demande de révision.

Lorsque la personne salariée n'exerce pas son droit de révision

1. Informez l'employeur par écrit à l'échéance du délai de 35 jours.

2. Informez le TAT et la DGAJ par écrit s'il y a d'autres recours au Tribunal (122 et/ou 124),

3. Fermez le dossier à l'échéance du délai de 35 jours.

Lorsque la personne salariée exerce son droit de révision

1. Attendez le retour de la décision de la DGAJ.
   - Règle générale, la DGAJ-NT a 30 jours à compter de la réception d'une demande de révision pour rendre une décision.
   - Une demande de déférer au TAT est traitée de la même façon qu'une demande de révision.

2. Consultez la fiche Recevoir la décision de la DGAJ à la suite d'une demande de révision.

Outils et références

Demande de révision de la décision - Normes du travail

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser lorsque la DGAJ rend une décision à la suite d'une demande de révision transmise par la personne salariée.

Tâches à réaliser

Important

- La décision de la DGAJ-NT est transmise par courriel à la DGO ou la DPEP ainsi qu'au service de la numérisation.
- Le service de la numérisation se chargera de déposer la décision au DÉ-NT.
- Un courriel de notification est transmis automatiquement à l'intervenant au dossier afin de l'informer du dépôt de la décision.
- Réalisez les tâches appropriées selon que la décision soit maintenue ou renversée.

Lorsque la décision est maintenue par la DGAJ-NT

1. Intervenez selon les instructions mentionnées dans la lettre de la DGAJ, le cas échéant.

2. Informez l'employeur de la fermeture de la plainte.
   - La DGAJ a déjà acheminé sa décision à la personne salariée.

3. Consignez les interventions au système de mission.

4. Transmettez à l'employeur la confirmation écrite de la fermeture du dossier.
   - Attention au délai supplémentaire donné par la DGAJ pour un transfert au TAT sans représentation. Procédez à l'envoi des lettres de fermeture (ou de transfert sans représentation, à la demande de la personne salariée) et à la fermeture du dossier à la suite de ce délai.

5. Informez le TAT et la DGAJ par écrit s'il y a d'autres recours au Tribunal (122 et/ou 124).

6. Insérez tout échange par courriel en pièce jointe au système de mission.

6. Fermez le dossier.

Lorsque la décision est renversée par la DGAJ-NT

1. Validez si la DGAJ demande un complément d'enquête, si non, passez à l'étape 2 :
   - Poursuivez vos démarches d'enquête ;
   - Rendez une seconde décision, consultez la fiche Divulguer la recommandation de l'enquête HPS.

2. Informez verbalement les parties de la suite du traitement du dossier.

3. Informez les personnes impliquées dans le processus :
   - Informez la personne médiatrice lorsque le dossier est ciblé pour une relance de médiation après les conclusions de l'enquête ;
   - Informez le secteur SST en amendant le sommaire d'enquête (suivez les mêmes étapes qu'au point 5) lorsqu'il s'agit de Traiter un dossier conjoint HPS.

4. Consignez les interventions au système de mission.

5. Amendez le rapport d'enquête :
   - Ajoutez en premier lieu le considérant suivant : "Considérant la révision du dossier par la Direction Générale des Affaires Juridiques;"
   - Remplacez les considérants selon les conclusions de la DGAJ ;
   - Insérez le rapport amendé en pièce jointe au système de mission.

6. Transférez la plainte au Tribunal via la boîte courriel appropriée :
   - Insérez dans l'envoi les documents suivants ;
     - La lettre destinée au Tribunal ;
     - L'original du formulaire Plainte pour harcèlement psychologique et s'il y a lieu, la lettre par la personne salariée ou la copie transmis par télécopieur (ces documents doivent porter l'estampille indiquant la date de leur réception à la Commission ;
     - L'enveloppe lorsque la plainte a été reçue par la poste ;
     - Une copie de la lettre envoyée à la personne salariée l'avisant que sa plainte a été transmise au TAT.

7. Transférez le dossier à la DGAJ pour représentation.

Outils et références

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Enquêteur HPS

Contexte

Cette procédure décrit les tâches à réaliser pour rédiger un sommaire d'enquête lorsque le dossier est conjoint avec le secteur SST.

Tâches à réaliser

1. Rédigez un sommaire d'enquête pour tous les dossiers conjoints HPS peu importe que la recommandation soit de :
   - transférer la plainte au Tribunal ou ;
   - fermer la plainte.

2. Utilisez le gabarit - Sommaire d'enquête HPS mis à votre disposition.

3. Au besoin, référez-vous à l'aide-mémoire - Sommaire d'enquête HPS pour bien compléter chacune des sections du rapport.

4. Retirez le filigrane "**CONFIDENTIEL**".

5. Revoyez la section "Version des témoins" :

   - N'identifiez pas un témoin par son titre d'emploi ou sa fonction ;
   - Ne précisez pas le nombre de témoins contactés ;
   - Regrouper les témoignages de façon générale. Exemple: Certains témoins corroborent la version de la personne salariée.

6. Retirez complètement les sections suivantes incluant le titre de la section :
   - Autre(s) recours exercé(s) par le salarié (Interne ou externe) ;
   - Renseignements complémentaires ;
   - Preuves documentaires .

7. Dépersonnalisez le contenu restant au sommaire d'enquête.
   - Aucune information ne doit permettre d'identifier une personne.

8. Sauvegardez le sommaire d'enquête en format PDF (ex. sur votre bureau).

9. Insérez ce sommaire d'enquête en pièce jointe au système de mission.

10. Transmettez une copie du sommaire d'enquête peu importe la conclusion de l'enquête (fondée ou non fondée) aux destinataires suivants :
    - Au secteur SST via la boîte courriel centralisée: VPIRT-DossierconjointHPNT-SST@cnesst.gouv.qc.ca ;
    - En cc : Chef d'équipe ;
    - Sachez que ce sommaire est automatiquement versé au dossier électronique du travailleur de la SST et devient accessible sur demande par les parties (Employeur/Travailleur) ;
    - Insérez le courriel envoyé à la SST et le sommaire d'enquête en pièce jointe au dossier au système de mission.

11. Lorsque la personne salariée exerce son droit de révision pour une plainte jugée non fondée et que la DGAJ renverse la décision de l'enquêteur :
    - Amendez le sommaire d'enquête ;
    - Transmettez le sommaire d'enquête amendé au secteur SST. Au besoin, référez-vous au point 10.

Outils et références

FO4013 : Sommaire d'enquête HPS (Gabarit et aide-mémoire)

Harcèlement au travail | Site web CNESST



Fiche de procédure

Processus

HPS

Destinataires

Chef d'équipe

Contexte

Cette fiche décrit les tâches à réaliser pour attribuer un dossier à un intervenant pour traitement.

Tâches à réaliser

1. Assurez-vous de regrouper les dossiers d'un même employeur à la même personne médiatrice.

2. Priorisez les dossiers en attente d'attribution selon les critères suivants :
   - Dossier avec une date d'audience rapprochée devant le Tribunal pour la PL122/PL124;
   - Personne salariée encore à l'emploi
   - Personne salariée en arrêt de travail avec un retour au travail imminent;
   - Dossier conjoint aux secteurs NT-SST, peu importe que la demande de réclamation soit à l'admissibilité et à la révision administrative
     - Informations générales sur un dossier conjoint HPS ;
   - Dossier où il y a présence d'actes à caractère sexuel (PACS);
   - Personne salariée ayant une détresse financière – Information provenant du secteur SST
   - Dossier ayant une gravité de l'acte (acte psychologique ou physique);
   - Âge d'un dossier en fonction de la date de dépôt de plainte ;
   - Dossier sensible;
   - Dossier avec une possibilité de médiatisation.

3. Assurez-vous de désigner un intervenant qui n'a pas agi à une étape antérieure dans le traitement du dossier.
   - Exemple : Ne pas attribuer un dossier à un enquêteur alors qu'il a lui-même réalisé la médiation.

4. Attribuez le dossier au système de mission :
   - Consultez la section « Attribuer une DRNT ou un dossier » du Guide GI.net pour les agents de bureau.

5. Informez l'intervenant responsable du dossier.

Outils et références

Site web CNESST