



---

## POLITIQUE

---

**OBJET :** Politique pour prévenir et contrer les violences à caractère sexuel **COTE :** DG 2022-01

**APPROUVÉE PAR :** Le conseil d'administration

**EN VIGUEUR LE :** 12 septembre 2022

**RESPONSABLE DE L'APPLICATION :** La Direction générale

---

Adoptée par le C. A. le 27 novembre 2018

En vigueur le 27 novembre 2018

Modifiée le 12 septembre 2022

En vigueur le 12 septembre 2022

## **TABLE DES MATIÈRES**

PRÉAMBULE .....	4
1. OBJECTIFS.....	4
2. DÉFINITIONS.....	4
Activité collégiale .....	4
Agression sexuelle.....	5
Consentement.....	5
Comportements sexuels inacceptables .....	5
Cyberharcèlement sexuel .....	6
Divulgation 6	
Guichet unique.....	6
Harcèlement sexuel .....	6
Inconduite sexuelle .....	6
Plainte 6	
Relation d'autorité.....	7
Relations intimes.....	7
Relation pédagogique.....	7
Signalement.....	7
Violence à caractère sexuel.....	7
3. PRINCIPES DIRECTEURS.....	7
4. CHAMPS D'APPLICATION .....	8
5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS .....	9
6. IMPOSSIBILITÉ D'AGIR ET CONFLIT D'INTÉRÊTS .....	12
7. MESURES VISANT À CONTRER LES VIOLENCES À CARACTÈRE SEXUEL.....	13
8. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UN SIGNALEMENT OU D'UNE PLAINTE.....	15
8.1.1 Modalités .....	15
8.1.2 Mandat .....	15
8.1.3 Collaboration .....	16
8.2 Traitement d'un signalement .....	16
8.2.1 Accueil et orientation .....	16
8.2.2 Évaluation de la situation et choix de l'intervention en collaboration avec la personne.....	17
8.2.3 Suivi.....	18
8.3 Traitement d'une plainte.....	18
8.3.1 Recevabilité.....	18
8.3.2 Mesures de mitigation .....	19

Important de rappeler :	19
8.3.3 Enquête	19
8.4 Mesures visant à protéger contre les représailles	20
8.5 Sanctions applicables en cas de non-respect de la présente politique	20
9. MISE EN ŒUVRE ET APPLICATION DE LA POLITIQUE	21
9.1 Entrée en vigueur	21
9.2 Mécanisme de révision de la politique	21
9.3 Comité de prévention	21
9.4 Diffusion de la politique	21
10. MÉCANISME DE REDDITION DE COMPTES	21
ANNEXE 1	22
ANNEXE 2	23
ANNEXE 3	25
ANNEXE 4	26

## PRÉAMBULE

Cette politique s'inscrit dans le cadre de la Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur, adoptée à l'Assemblée nationale le 8 décembre 2017.

Le but de la Loi est « de renforcer les actions pour prévenir et pour combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur et de contribuer à favoriser un milieu de vie sain et sécuritaire pour les étudiants et les membres du personnel »<sup>1</sup>. La loi et la politique n'ont pas à se substituer aux corps policiers ou aux tribunaux.

La politique institutionnelle, tout en réaffirmant les droits et obligations inscrits dans les différentes lois, se veut un outil simple, pratique et applicable à la réalité du Cégep de Jonquière et du Centre d'études collégiales en Charlevoix, (ci-après, « le Cégep »), qui permet d'orienter l'action dans la prévention et l'intervention contre les violences à caractère sexuel.

Par la présente, le Cégep reconnaît sa responsabilité de procurer un lieu d'études et de travail qui respecte l'égalité entre les genres, le respect de la diversité et de la différence, la dignité, la sécurité ainsi que l'intégrité physique et psychologique des personnes qui y étudient ou qui y travaillent. Le Cégep souhaite donner un message clair, soit la tolérance zéro, selon laquelle aucune forme de violence à caractère sexuel ne peut être tolérée au Cégep.

## 1. OBJECTIFS

En établissant la présente politique, les objectifs du Cégep sont les suivants :

- Se conformer aux dispositions législatives et réglementaires en la matière;
- Prévenir et contrer les violences à caractère sexuel à l'égard des membres de la communauté collégiale;
- Créer un milieu de vie sain et sécuritaire pour les membres de la communauté collégiale;
- Renforcer les mesures pour prévenir et contrer les violences à caractère sexuel;
- Mettre en place un processus de traitement des signalements et des plaintes.

## 2. DÉFINITIONS

À moins que le contexte ne s'y oppose, les expressions suivantes signifient :

### **Activité collégiale**

Toute activité se déroulant sur le territoire du Cégep ou à l'extérieur de celui-ci, incluant ~~dans~~ les espaces virtuels. On y inclut les activités pédagogiques, sociales, culturelles, communautaires ou sportives organisées par des membres de la communauté collégiale se déroulant hors du campus, tel que les activités d'accueil et d'intégration, les voyages étudiants, les ~~fêtes~~ activités de début ou de fin d'année scolaire, les matchs d'équipes sportives ou autre.

---

<sup>1</sup> Article 1, al. 1 de la Loi

### **Agression sexuelle**

Geste à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, commis par un individu sans le consentement de la personne visée ou, dans certains cas, par une manipulation affective ou par du chantage. Il s'agit d'un acte visant à assujettir une autre personne à ses propres désirs par un abus de pouvoir, par l'utilisation de la force ou de la contrainte, ou sous la menace implicite ou explicite. Une agression sexuelle porte atteinte aux droits fondamentaux, notamment à l'intégrité physique et psychologique et à la sécurité de la personne.

Cette définition s'applique, peu importe l'âge, le sexe, le genre, la culture, la religion, l'orientation sexuelle ou l'identité sexuelle des personnes impliquées (victime ou agresseur), peu importe le type de geste à caractère sexuel posé et le lieu ou le milieu de vie dans lequel il a été fait et, quelle que soit la nature du lien existant entre la personne victime et l'agresseur sexuel.

### **Consentement**

Accord explicite, libre et volontaire d'une personne de se livrer à une activité sexuelle. Le consentement peut être retiré en tout temps. Le consentement est invalide dans les cas :

- L'accord est manifesté par les paroles ou par le comportement d'un tiers;
- La personne est incapable de le formuler ou inapte à le faire, notamment parce qu'elle est intoxiquée par des drogues ou, de l'alcool ou parce qu'elle est inconsciente;
- Le consentement de la personne est obtenu par abus de confiance ou de pouvoir;
- La personne manifeste, par ses paroles ou son comportement\*, l'absence d'accord à l'activité;
- \*le fait de garder le silence ne peut être interprété comme un consentement.
- Après avoir consenti à l'activité, la personne manifeste, par ses paroles ou son comportement, l'absence d'accord à la poursuite de celle-ci.

Au Canada, en matière criminelle, l'âge du consentement aux activités sexuelles est de 16 ans. Il est porté à 18 ans dans les cas suivants :

- Le partenaire sexuel de la personne est en situation de confiance et d'autorité vis-à-vis d'elle;
- La personne est dépendante de son partenaire sexuel;
- La relation entre les deux personnes constitue de l'exploitation sexuelle.

Selon l'article 153 du Code criminel, une relation sexuelle entre une personne mineure et une personne qui lui enseigne ou qui est en position d'autorité est automatiquement considérée comme de l'exploitation sexuelle criminelle, sans que l'existence d'abus n'ait à être démontrée.

### **Comportements sexuels inacceptables**

Gestes ou paroles à connotation sexuelle inappropriés et inacceptables tels que se livrer à l'exhibitionnisme, tenir des propos inadéquats liés à la sexualité, tenir des remarques à teneur sexuelle sur le physique d'une personne ou tout autres geste ou parole pouvant être jugé inacceptable.

### **Cyberharcèlement sexuel**

Harcèlement sexuel réalisé au moyen des technologies de l'information comme les réseaux sociaux. L'envoi de commentaires ou de matériel à caractère sexuel sans le consentement de la personne ou encore de menaces d'agression à caractère sexuel constitue du cyberharcèlement sexuel.

De plus, diffuser ou menacer de diffuser des rumeurs, des photographies ou des enregistrements audio ou vidéo de moments d'intimité sexuelle sans le consentement de la personne constitue du cyberharcèlement à caractère sexuel<sup>2</sup>.

### **Divulgation**

Déclaration relative à une relation intime entre un étudiant ou un membre du personnel et une personne en position d'autorité à son égard.

### **Guichet unique**

Travailleurs sociaux et psychologues du Service d'accueil psychosocial du Cégep de Jonquière qui s'assurent des responsabilités du processus de traitement des signalements et des plaintes qui proviennent des membres de la communauté collégiale du Cégep de Jonquière et du Centre d'études collégiales en Charlevoix.

### **Harcèlement sexuel**

Le harcèlement sexuel est inclus dans la définition de harcèlement psychologique. Il peut donc s'agir d'une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des écrits, des actes ou des gestes répétés à caractère sexuel, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail ou d'études néfaste. 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 si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne.

### **Inconduite sexuelle**

L'inconduite sexuelle fait référence à des gestes à connotation sexuelle qui surviennent dans le cadre d'une relation professionnelle.

### **Plainte**

Une plainte est une démarche formelle de la personne plaignante visant à dénoncer officiellement une situation de violence à caractère sexuel à un établissement d'enseignement ou à un service de police. Une plainte administrative vise à faire reconnaître l'existence d'une situation et à sanctionner la personne mise en cause. Par ailleurs, une plainte policière implique la possible perpétration d'un acte criminel.

### **Relation d'aide**

La relation d'aide est une relation thérapeutique et désigne l'accompagnement

---

<sup>2</sup>Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. *Cyberharcèlement à caractère sexuel*, en ligne : <http://tracons-les-limites.ca/cyberharcèlement-a-caractere-sexuel/>, consulté le 20 août 2018.

psychologique et professionnel d'une personne en situation de détresse morale et en demande de soutien. Elle comprend notamment la relation qui s'établit avec les psychologues, les travailleurs sociaux, les conseillers et les techniciens aux services adaptés, les conseillers d'orientation, les conseillers en information scolaire et professionnelle, les aides pédagogiques individuels, les intervenants de milieu ou les conseillers à la vie étudiante.

#### **Relation d'autorité**

La relation d'autorité existe entre deux individus qui occupent des niveaux hiérarchiques différents dans l'organisation. Par exemple, la relation qui existe entre un supérieur immédiat et un membre de son équipe ou d'une relation maître-élève. La relation d'autorité existe également dans un milieu de stage entre le consultant, le superviseur ou le répondant de stage vis-à-vis l'étudiant.

#### **Relations intimes**

Les relations intimes désignent tant les relations amoureuses que sexuelles.

#### **Relation pédagogique**

La relation pédagogique peut être comprise comme « l'ensemble des phénomènes d'échange, d'influence réciproque, d'actions et de réactions entre enseignants et enseignés » (Weigand et Hess, 2007, p. 1). Cette relation a pour fonction de former, de faire apprendre et d'instruire (Marsollier, 2004)<sup>3</sup>.

Cette définition inclut notamment les relations entre un étudiant et un enseignant, mais également avec toute personne contribuant à l'acquisition de connaissances ou de compétences par l'apprenant (moniteur, tuteur, technicien en travaux pratiques, répétiteur, entraîneur, etc.).

#### **Signalement**

Au sens de la politique, on entend par signalement, le fait qu'une personne transmette une information quant à une violence à caractère sexuel alléguée. Il peut s'agir d'une déclaration pour avoir vécu, avoir été témoin, avoir commis ou avoir été mis au courant d'un cas de violence à caractère sexuel. Le signalement ne mène pas nécessairement à une plainte.

#### **Violence à caractère sexuel**

S'entend de toute forme de violence commise par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité. Cette notion s'entend également de toute autre inconduite qui se manifeste notamment par des gestes, paroles, comportements ou attitudes à connotation sexuelle non désirés, incluant celles relatives aux diversités sexuelles ou de genre, exprimées directement ou indirectement, y compris par un moyen technologique.

Elle inclut, notamment, l'inconduite sexuelle, les comportements sexuels inacceptables, le harcèlement, le cyberharcèlement sexuel et l'agression sexuelle.

### **3. PRINCIPES DIRECTEURS**

---

<sup>3</sup> Cette définition est tirée de la Procédure de gestion d'une plainte étudiante de nature pédagogique du Cégep de l'Outaouais

Le Cégep s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour prévenir et contrer les gestes de violence à caractère sexuel. Le Cégep reconnaît :

- L'importance d'appliquer la politique, de la diffuser auprès de la communauté collégiale et de mettre en œuvre les stratégies d'interventions qui en découlent;
- La prévention, la sensibilisation et l'éducation comme des actions essentielles au changement de culture, d'attitudes et de comportements en matière de violence à caractère sexuel;
- L'importance de soutenir rapidement les victimes de violence à caractère sexuel en assurant une gestion des signalements et des plaintes efficaces et des services faciles d'accès;
- L'engagement collectif et actif de tous les membres de la communauté collégiale comme un facteur essentiel à l'atteinte des objectifs de la politique.

Dans ce sens, le Cégep s'engage à interdire :

- D'exercer toute forme de violence à caractère sexuel à l'égard d'un membre de la communauté collégiale;
- D'exercer toute forme de représailles à l'égard de l'auteur d'un signalement ou d'une plainte;
- 

D'entretenir une relation intime (amoureuse ou sexuelle) avec une étudiante ou un étudiant du Cégep par un membre du personnel qui se trouve, ou pourrait, se retrouver dans l'avenir, dans une relation d'autorité, pédagogique ou d'aide

#### **4. CHAMPS D'APPLICATION**

La présente politique ainsi que toutes directives et procédures en découlant s'adresse à l'ensemble du personnel, des étudiants, des dirigeants, des clients, des visiteurs et des fournisseurs qui y travaillent, qui y étudient, qui utilisent ses services ou qui les dispensent sur les lieux où sont exercées les activités du Cégep de Jonquière, du Centre d'études collégiales en Charlevoix (CECC), de ses centres spécialisés, des milieux de stage, ainsi que tout lieu où le Cégep a autorité en vertu d'un droit de propriété ou d'endroit d'utilisation.

Elle s'applique également aux activités pédagogiques, sociales, culturelles, communautaires ou sportives organisées par des membres de la communauté collégiale se déroulant hors du campus, tel que les activités d'accueil et d'intégration, les voyages étudiants, les activités de début ou de fin d'année scolaire, les matchs d'équipes sportives à l'extérieur de l'établissement de même qu'aux activités en ligne.

Elle s'applique à toute situation pouvant avoir des conséquences négatives sur le parcours scolaire ou le climat de travail pour un membre de la communauté collégiale.

Dans l'application de la présente politique, le Cégep porte une attention particulière aux personnes plus à risque de subir des violences à caractère sexuel, telles que les personnes marginalisées par leur orientation sexuelle et leur identité de genre ou celles issues des communautés culturelles ou des communautés autochtones, les étudiants étrangers, ainsi que les personnes en situation de handicap.



## **5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **5.1 Membre de la communauté collégiale**

Le Cégep s'attend à ce que l'ensemble des membres de la communauté collégiale (cadres, hors-cadres, enseignants, étudiants, personnels professionnel et de soutien) se comportent avec respect mutuel et contribuent à rendre les relations et situations vécues en contexte collégial respectueuses de la politique, en s'opposant à toute forme de violence à caractère sexuel et en s'abstenant de poser de tels gestes. Bien qu'il s'agisse d'une responsabilité partagée par l'ensemble des membres de la communauté, l'opposition aux manifestations de violence à caractère sexuel ne peut se faire sans l'appui systématique des personnes qui ont l'autorité pour intervenir afin de faire cesser les comportements inappropriés.

Lorsque témoins de violence à caractère sexuel, il est attendu que les membres de la communauté agissent comme témoin actif, c'est-à-dire qu'ils interviennent de façons directes ou indirectes pour changer le cours des événements, en s'assurant de ne pas se mettre en danger et communiquent immédiatement avec les services de police si la sécurité d'une personne est en jeu.

Si une personne leur fait le récit d'une situation de violence à caractère sexuel, il est attendu des membres de la communauté qu'ils adoptent une approche d'écoute active, mentionnent la politique, et encouragent les personnes à s'adresser immédiatement au Guichet Unique (Voir article 9.1) pour bénéficier du meilleur soutien et des services disponibles.

Si l'information reçue ou observée concerne une situation de violence à caractère sexuel survenu en contexte collégial, il est attendu des membres de la communauté qu'ils la communiquent au Guichet Unique dans les meilleurs délais.

### **5.2 Comité de prévention**

Composition :

Deux représentants de chaque organisation volontairement impliqués, désignés par leur organisation respective :

- Syndicat du personnel enseignant;
- Syndicat du personnel de soutien;
- Syndicat du personnel professionnel;
- Association des cadres;
- Associations étudiantes.

Auxquels s'ajoutent :

- Le directeur général;
- Le directeur des ressources humaines;
- Le directeur des affaires étudiantes et communautaires;
- Le directeur des services administratifs et techniques;
- Les membres du personnel du Guichet unique.

Rôles du comité :

- Assurer une large diffusion de la politique auprès de la communauté collégiale de

façon à faire connaître les droits des personnes et les recours possibles à l'égard des violences à caractère sexuel;

- Mettre en œuvre un plan d'information, de formation et de sensibilisation visant l'ensemble de la communauté collégiale sur les différentes facettes des violences à caractère sexuel dans une perspective de prévention, de sensibilisation et d'éducation;
- Faire des recommandations auprès du responsable de l'application de la politique;
- Suivre une formation sur les enjeux, concepts et autres aspects propres aux violences à caractère sexuel;
- Travailler à la mise en place de l'offre de formation;
- Réviser et assurer le suivi de la politique.

### **5.3 Guichet unique**

Composition :

- Travailleurs sociaux du Service d'accueil psychosocial du Cégep de Jonquière;
- Psychologue du Service d'accueil psychosocial du Cégep de Jonquière.

Collaborateurs externes :

- Psychologues affiliés au Centre d'études collégiales en Charlevoix;
- Programme d'aide aux employés (PAE).

Rôles et responsabilités :

- Assurer le fonctionnement du processus de traitement des signalements et des plaintes pour le Cégep de Jonquière et le Centre d'études collégiales en Charlevoix;
- Offrir des mesures d'accueil, d'accompagnement, de soutien psychosocial et de référence à des services spécialisés aux personnes qui en expriment le besoin;
- Offrir le soutien et l'expertise nécessaire lorsqu'une situation de violence à caractère sexuel implique un membre de la communauté collégiale;
- Collaborer à l'application de mesures de prévention et d'accommodement, le cas échéant;
- Assurer un suivi auprès des personnes responsables le cas échéant;
- Faire des recommandations au comité de prévention;
- Compiler les statistiques sur les signalements et plaintes;
- Participer aux rencontres du comité de prévention;

### **5.4 Membres de la communauté étudiante**

- Prendre connaissance de la présente politique et de leurs responsabilités et la respecter;
- Suivre les activités de formations obligatoires à raison d'un minimum d'une fois dans le cursus scolaire.

### **5.5 Membres du personnel**

- Prendre connaissance de la présente politique et de leurs responsabilités et la respecter;
- Suivre les activités de formation annuelles obligatoires en lien avec la

présente politique;

#### **5.6 Membres du personnel-cadre et hors cadre**

En plus des responsabilités à titre de membre du personnel :

- Assurer le respect de l'application de la présente politique;
- Collaborer à la mise en œuvre des mesures de prévention, et d'accommodement et de toutes autres mesures confiées par le Cégep;
- Collaborer à la reddition de comptes prévue à la présente politique et à la Loi.

#### **5.7 Représentants et membres de l'exécutif des associations étudiantes**

- Assurer le respect de la présente politique dans toutes les activités des associations étudiantes;
- Suivre les activités de formation annuelles obligatoires en lien avec la présente politique même si les membres sont de statuts étudiants.

#### **5.8 Représentants des syndicats**

- Assurer le respect de la présente politique dans toutes les activités syndicales;
- Suivre les activités de formation annuelles obligatoires en lien avec la présente politique.

#### **5.9 Directeur général**

- S'Assurer de l'application de la présente politique;
- Fournir, dans la mesure du possible, les ressources nécessaires à l'application de la présente politique ;
- Fournir l'appui et l'expertise nécessaire à la suite des recommandations émises par les professionnels du Guichet Unique lorsqu'une situation de violence à caractère sexuel implique un membre du personnel-cadre ou hors cadre à titre de personne plaignante ou personne visée;
- Assurer avec diligence le traitement le processus de traitement des signalements et des plaintes mis en place par le guichet unique lorsque les situations impliquent des impliquant des membres du personnel-cadre ou hors cadre à titre de personne plaignante ou de personne visée;
- Appliquer des mesures disciplinaires et administratives, le cas échéant;
- S'assurer de recevoir les divulgations de relations intimes impliquant les membres du personnel-cadre ou hors cadre et de la communauté collégiale;
- Assurer le suivi des recommandations du comité de prévention et, conséquemment, en informer ce dernier;
- Remplacer la directrice ou le directeur des ressources humaines durant ses absences;
- Participer aux rencontres du comité de prévention.

#### **5.10 Directeur des ressources humaines**

- Fournir l'appui et l'expertise nécessaire à la suite des recommandations émises par les professionnels du Guichet Unique lorsqu'une situation de violence à caractère sexuel implique un membre du personnel ou un sous-traitant à titre de personne plaignante ou personne visée;
- Assurer avec diligence le traitement le processus de traitement des signalements et des plaintes mis en place par le guichet unique lorsque les

situations impliquent des impliquant des membres du personnel ou un sous-traitant à titre de personne plaignante ou de personne visée;

- Appliquer des mesures disciplinaires et administratives, le cas échéant;
- S'assurer de recevoir les divulgations de relations intimes impliquant les membres du personnel du Cégep et de la communauté étudiante;
- Remplacer le directeur des affaires étudiantes et communautaires durant ses absences;
- Participer aux rencontres du comité de prévention;
- Conserver les différents rapports et statistiques remis au comité ou produits par celui-ci;

#### **5.11 Directeur des affaires étudiantes et communautaires**

- Fournir l'appui et l'expertise nécessaire à la suite des recommandations émises par les professionnels du Guichet Unique lorsqu'une situation de violence à caractère sexuel implique un étudiant à titre de personne plaignante ou personne visée;
- Assurer avec diligence le traitement le processus de traitement des signalements et des plaintes mis en place par le guichet unique lorsque les situations impliquent des impliquant un étudiant à titre de personne plaignante ou de personne visée;
- Demander la collaboration de la direction du Centre d'études collégiales en Charlevoix lorsqu'une situation de violence à caractère sexuel implique un étudiant du Centre d'études collégiales en Charlevoix à titre de personne victime ou personne visée;
- Appliquer des mesures administratives, le cas échéant;
- Participer aux rencontres du comité de prévention des violences à caractère sexuel.

#### **5.12 Directeur des services administratifs et techniques**

- Vérifier l'aménagement sécuritaire des lieux en ce qui a trait, notamment, à l'éclairage, le verrouillage des portes, la surveillance physique et la vidéosurveillance;
- Prévoir les situations potentiellement à risque et assurer les mesures correctives appropriées dans les meilleurs délais;
- Assurer la diffusion de l'information relative à la politique visant les diverses interventions des différents intervenants agissant sur la sécurité de la communauté collégiale;
- Recevoir et tenir compte des recommandations du Guichet unique concernant les aménagements sécuritaires;
- Participer aux rencontres du comité de prévention.

### **6. IMPOSSIBILITÉ D'AGIR ET CONFLIT D'INTÉRÊTS**

Si une personne du Guichet Unique devant exercer des responsabilités dans le cadre de la politique est incapable d'exercer ses fonctions, notamment en raison d'un conflit d'intérêts, ses responsabilités sont dévolues à son supérieur immédiat ou à la direction générale si la situation implique un membre du personnel-cadre ou hors-cadre, qui peut choisir de les confier à une ressource externe qualifiée.

Une personne est considérée en conflit d'intérêts lorsqu'elle a un intérêt personnel et

direct dans la décision à intervenir. Elle l'est également si la décision porte sur une personne pouvant l'influencer en raison de sa position hiérarchique.

## **7. MESURES VISANT À CONTRER LES VIOLENCES À CARACTÈRE SEXUEL**

Dans l'optique de faire connaître le phénomène des violences à caractère sexuel, d'en prévenir l'apparition et d'agir pour les contrer, le Cégep met en place différentes mesures qui sont adaptées à l'ensemble de la communauté collégiale (étudiants, membres du personnel, membres du personnel-cadre et hors cadre, représentants des associations étudiantes et représentants des syndicats), et ce, en tenant compte de leur rôle dans l'établissement.

### **7.1 Mesures de prévention et de sensibilisation**

Le Cégep s'engage à organiser et offrir des activités de sensibilisation, de prévention ainsi que des formations aux membres de la communauté collégiale. Le Comité de prévention et les différents acteurs, en lien avec la mise en application de cette politique, mettent en œuvre des stratégies de prévention pour contrer les actes de violence à caractère sexuel dans l'établissement et dans la communauté collégiale par des activités de sensibilisation pour susciter une prise de conscience face à l'enjeu des violences à caractère sexuel. Selon la Loi, ces activités doivent notamment comprendre de l'information de nature juridique.

Les activités de sensibilisation et de prévention comprennent notamment des campagnes, des conférences, des ressources en ligne ou imprimées, des stands ou des ateliers. Ces activités explorent un éventail de sujets relatifs aux violences à caractère sexuel tels que les différents types de violences à caractère sexuel, la notion de consentement, la culture du viol, les ressources d'aide, la relation entre la consommation d'alcool et les violences à caractère sexuel, etc.

### **7.2 Formations**

Le Cégep offrira des séances de formation :

- Activités obligatoires de formation adressées aux étudiants à suivre au minimum une fois dans le cursus scolaire;
- Activités annuelles obligatoires de formation pour le personnel, le personnel-cadre et hors cadre, les représentants des associations étudiantes et les représentants des associations syndicales.

Les formations peuvent notamment permettre aux membres de la communauté collégiale de savoir comment accueillir un dévoilement de violence à caractère sexuel et comment devenir un témoin actif.

### **7.3 Mesures de sécurité visant à contrer les violences à caractère sexuel**

Le Cégep diffuse les coordonnées des services de sûreté. Il vérifie l'aménagement sécuritaire des lieux en ce qui a trait, notamment, à l'éclairage, le verrouillage des portes, la surveillance physique, la cybersurveillance et la vidéosurveillance.

### **7.4 Règles encadrant les activités sociales et d'accueil**

La présente politique s'applique à tous événements ou activités collégiales de nature étudiante organisée par l'établissement, un membre de son personnel, une organisation étudiante ou une association étudiante, et ce, même si cette activité a lieu à l'extérieur du Cégep (exemple : activités d'accueil et d'intégration, les voyages étudiants, les activités de début ou de fin d'année scolaire et les matchs d'équipes sportives à l'extérieur de l'établissement).

L'organisateur d'un tel événement doit mettre en place le cadre nécessaire afin d'éviter de compromettre l'intégrité physique et psychologique des personnes.

Lors des activités sociales ou d'accueil, les organisateurs doivent être référés directement vers les intervenants responsables du Guichet Unique afin de se prévaloir des outils nécessaires pour assurer la prévention et la sensibilisation aux violences à caractère sexuel lors de leurs activités. Ces mesures devront être convenues avec la direction responsable de l'activité et peuvent notamment être de :

- Prévoir des affiches de prévention;
- Distribuer de l'information relative au Guichet Unique et à la présente politique;
- Diffuser des informations claires en ce qui concerne la consommation responsable d'alcool, le consentement ainsi que l'importance d'être un témoin actif;
- S'assurer qu'une personne demeure sobre durant l'événement.

Les membres du Guichet unique seront disponibles pour accompagner les organisateurs dans la mise en place des mesures de prévention choisies.

### **7.5 Mesures applicables aux relations intimes impliquant une relation pédagogique d'autorité ou d'aide**

Le Cégep est d'avis que les relations intimes entre un membre de son personnel et l'un de ses étudiants vont à l'encontre de la mission pédagogique de l'établissement. Ainsi, le personnel du Cégep devrait s'abstenir d'entretenir de telles relations.

Plus précisément, toute relation intime entre le membre du personnel qui se trouve, ou pourrait raisonnablement se trouver dans l'avenir, dans une relation pédagogique, d'autorité ou d'aide par rapport à un étudiant, est défendue.

Si la relation existe préalablement à l'admission de l'étudiant ou à l'embauche du membre du personnel au Cégep, une divulgation de la relation au guichet unique est encouragée, elle devra être remplie par le membre du personnel, signée par les deux parties et remise à la Direction des ressources humaines qui prendra les mesures si nécessaires pour répondre aux exigences de la présente politique et des lois qui l'encadrent.

### **7.6 La communication des renseignements nécessaires à une personne pour assurer sa sécurité**

Selon la gravité ou la répétition des informations reçues, qu'il y ait une plainte formelle ou non, le personnel du Guichet unique peut transmettre de l'information de façon anonyme à l'autorité compétente afin qu'une mesure de sécurité ou de prévention soit mise en place. Tout élément permettant d'identifier des personnes

ayant fourni de l'information doit demeurer strictement confidentiel.

## 8. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UN SIGNALEMENT OU D'UNE PLAINTE

Toute personne désirant transmettre de l'information relativement à un manquement allégué à la présente politique, un signalement, ou une plainte à l'égard d'un membre de la communauté collégiale ou encore être informée peut le faire par le biais du Guichet unique. Les services demeurent volontaires, confidentiels, professionnels et gratuits.

### 8.1 Guichet unique

#### 8.1.1 Modalités

L'ensemble des services et des ressources disponibles en matière de violence à caractère sexuel sont regroupés au Service d'accueil psychosocial du Cégep de Jonquière. Ces services sont offerts aux élèves et membres du personnel du Cégep de Jonquière et du Centre d'études collégiales de Charlevoix à l'aide de boîtes de messageries vocales et électroniques, configurées spécifiquement pour le signalement ou toute demande d'information en lien avec les violences à caractère sexuel. Ils peuvent être joints par les moyens suivants :

#### **Cégep de Jonquière**

Adresse courriel : [guichetvcs@cegepjonquiere.ca](mailto:guichetvcs@cegepjonquiere.ca)

Téléphone : 418 547-2191, poste 6996

Local 302.2, pavillon Gérard-Arguin

#### **En cas d'urgence**

Service Info-Social au 811 #2

Sécurité publique au 911

#### **Centre d'études collégiales en Charlevoix**

Adresse courriel : [guichetvcs@ceccharlevoix.qc.ca](mailto:guichetvcs@ceccharlevoix.qc.ca)

Téléphone : 418 665-6606 poste 4170

Local : 117.1 Affaires étudiantes (pour information seulement)

#### **En cas d'urgence**

Service Info-Social au 811 #2

Sécurité publique au 911

8.

Le mandat principal du Guichet unique est d'accueillir les personnes ayant des questionnements ou des informations à transmettre et de les

accompagner dans le processus, et non pas de mener une enquête administrative ou disciplinaire.

À la réception de telles informations, le Guichet unique s'assurera de fournir l'écoute, le soutien psychosocial, les mesures d'accompagnement et les références à des services spécialisés et accessibles aux personnes qui en expriment le besoin dans les meilleurs délais, sans excéder 7 jours ouvrables. De plus, le Guichet unique évaluera, de concert avec les directions et la personne concernée, les mesures d'accommodement à mettre en place, incluant les mesures visant à protéger les personnes concernées par des représailles, le cas échéant.

### **8.1.3 Collaboration**

La présente démarche s'applique aux informations reçues au Cégep par le Guichet unique. Il est possible qu'en cas de signalement fait à des intervenants externes (policier ou travailleurs sociaux, par exemple), l'information ne soit pas transmise au Guichet unique par ceux-ci. Afin d'assurer la mise en place de mesures efficaces au bénéfice de ceux qui en ont besoin, nous soulignons l'importance d'aviser le Guichet unique. C'est pourquoi le Guichet unique s'engage à collaborer avec les intervenants externes avec l'accord de la personne qui a transmis l'information.

De plus, des partenaires externes interviennent, en collaboration avec le Cégep, pour assurer de la prestation de services accessibles, qui respectent la confidentialité et l'intégrité des personnes.

## **8.2 Traitement d'un signalement**

\*Voir l'annexe 3.

### **8.2.1 Accueil et orientation**

Un signalement peut être effectué en tout temps et aucun délai n'est régi pour le faire. La personne qui signale peut être accompagnée en tout temps par la personne de son choix lors de sa démarche au Guichet unique. Il ne peut néanmoins s'agir d'une personne mise en cause ou appelée à intervenir à titre de témoin. La personne accompagnatrice remplit un rôle de soutien auprès de la personne accompagnée; elle ne peut donc représenter, parler ou agir au nom de cette dernière.

Lorsqu'un membre du personnel du Guichet unique reçoit un signalement, il accueille d'abord la personne et assure une écoute.

Il est important de préciser qu'à la suite de la première évaluation, les professionnels du Guichet unique sont en mesure d'orienter la personne au bon endroit. Notamment pour les élèves étudiants du Centre d'études en Charlevoix, où ces derniers seront référés aux services spécialisés de leur secteur qui seront en mesure d'offrir le soutien psychosocial et collaborer avec les intervenants du Cégep pour la mise en place des mesures choisies par la personne qui effectue la demande d'aide. Il est de même pour les



employés du Cégep de Jonquière et du Centre d'études collégiales en Charlevoix qui seront également référés au Programme d'aide aux employés. Dans cette dernière situation, l'employé du Guichet unique ne relèvera aucune information au sujet de la nature du signalement afin d'éviter toute situation conflictuelle vis-à-vis la confidentialité, et ce, conformément aux obligations relatives à son code de profession à sa déontologie. Il oriente donc automatiquement l'employé vers le Programme d'aide aux employés pour l'aide psychosocial et son rôle sera de collaborer avec le professionnel qui assure les services psychosociaux à l'externe concernant les mesures possibles sur le plan administratif, si la personne désire formuler des demandes en ce sens. Aucun échange d'information sur la nature du signalement ne sera effectué aux professionnels du Guichet unique, sauf en cas de consentement de l'employé.

### **8.2.2 Évaluation de la situation et choix de l'intervention en collaboration avec la personne**

Le membre du personnel du Guichet unique évalue la situation et identifie l'intervention appropriée selon les volontés de la personne. Cette intervention peut prendre plusieurs formes, notamment :

- Mise en place de mesures d'accommodement (par exemple, modification d'horaire, report de travaux, autres);
- Mesures réparatrices (par exemple, rencontre avec la personne mise en cause, rencontre entre les personnes concernées par le signalement, autres);
- Interventions dans le milieu;
- Référencement, accompagnement psychosocial et transmission d'informations à la victime;
- etc.

L'intervention appropriée peut comprendre plusieurs des éléments décrits plus haut. Les mesures mises en place peuvent être maintenues, modifiées ou annulées tout au long du processus.

Une fois l'intervention identifiée et les accommodements requis ciblés, le membre du personnel du Guichet unique rencontre le ou les cadres concernés afin de leur faire part de ceux-ci et de discuter de la marche à suivre pour leur mise en œuvre. Il importe de rappeler que dans tous les cas, la victime peut, si elle le désire, mettre un terme au processus.

Rappelons que la confidentialité de l'identité de la victime et des éléments permettant de l'identifier doivent être maintenus, dans les limites du secret professionnel au sens du Code des professions.

Bien que le traitement des situations soit présenté de façon linéaire, la nature de l'information transmise demande une nécessaire flexibilité quant à la méthode de traitement. Il est tout à fait possible que le traitement se déroule de façon espacée dans le temps.

### **8.2.3 Suivi**

En parallèle, le membre du personnel du Guichet unique pourra faire une évaluation de la situation et formuler certaines recommandations quant à des mesures de sécurité ou de prévention à mettre en place afin d'éviter qu'une situation similaire se reproduise.

## **8.3 Traitement d'une plainte**

\*Voir l'annexe 4.

En vertu de la *Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur*, le Cégep dispose d'un délai de 90 jours pour le traitement des plaintes. Il est à noter qu'il s'agit de jours de calendrier. Toutefois, si le délai prévu expire lors d'un jour férié ou d'un dimanche, le délai est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Il importe de préciser que le terme « plainte », dans cette présente politique, fait référence à une plainte administrative et qu'en tout temps, la personne plaignante peut décider également de faire une plainte formelle en matière criminelle.

Le processus peut prendre fin à tout moment. Si l'auteur de la plainte veut maintenir celle-ci, le Cégep fera une enquête. L'auteur de la plainte sera alors avisé de l'identité de la personne qui procèdera à l'évaluation.

La personne ayant déposé une plainte en vertu de la présente politique pourra connaître les renseignements relatifs aux suites qui ont été données à la plainte, soit l'imposition ou non d'une sanction ainsi que les détails et les modalités de celle-ci en formulant une demande à l'établissement. Cette demande devra être adressée au Guichet unique. La réponse à cette demande sera communiquée dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

### **8.3.1 Recevabilité**

La réception et l'analyse de recevabilité d'une plainte sont réalisées par un membre du personnel du Guichet unique. L'objectif de cette évaluation est de s'assurer de sa conformité avec la portée et le champ d'application de la politique.

L'analyse de recevabilité ne consiste pas à se demander si la plainte est fondée ou non; l'enquête le déterminera si nécessaire.

Une plainte est recevable si, à première vue, les faits allégués et la preuve partielle soumise présentent une apparence suffisante d'une situation de violence à caractère sexuel pour que la poursuite du traitement de la plainte formelle soit justifiable. De plus, les gestes reprochés doivent être attribuables à quelqu'un de précis et concerner directement la personne plaignante.

La personne plaignante est rencontrée par un professionnel du Guichet unique pour discuter des décisions relatives à sa plainte. Lorsque sa plainte

est non-recevable, des mesures d'aide, d'accompagnement et de soutien lui sont offertes.

Il est important de noter que la personne mise en cause n'est pas informée de l'existence d'une plainte jugée irrecevable.

### **8.3.2 Mesures de mitigation**

Si la plainte est jugée recevable, des mesures de mitigation appropriées sont mises en place, de concert avec l'auteur de la plainte. Ces mesures sont notamment du même ordre que lors d'une réception d'un signalement (se référer à 8.2.2 Évaluation de la situation et choix de l'intervention en collaboration avec la personne).

Une fois les mesures d'accommodement ciblées, le membre du personnel du Guichet unique rencontre l'autorité compétente afin de lui faire part de celles-ci et de discuter de la marche à suivre pour leur mise en œuvre, et ce, dans les 7 jours suivant l'identification de la mesure. La confidentialité de l'identité de l'auteur de la plainte et des éléments permettant de l'identifier doivent être protégés, sauf en cas de nécessité ou avec le consentement de la personne.

Une fois les mesures d'accommodement mises en œuvre, le membre du personnel du Guichet unique validera auprès de l'auteur de la plainte son souhait de poursuivre le processus ou non.

Si elle désire poursuivre, la personne doit formuler sa plainte par écrit. L'établissement est ainsi avisé et doit prendre les mesures nécessaires pour en informer la personne mise en cause et son syndicat s'il s'agit d'une personne syndiquée. Les parties seront informées de la personne qui sera chargée d'enquêter sur la plainte et des délais prévus à la politique pour effectuer l'enquête, qui sont de 90 jours. Il est important de préciser que dans le souci de préserver la neutralité et la poursuite des services de soutien, la personne chargée de l'enquête ne sera pas issue du Guichet unique. La personne chargée de l'enquête devra être préalablement identifiée et sélectionnée selon sa connaissance des interventions à préconiser auprès des victimes de violences à caractère sexuel.

#### **Important de rappeler :**

Le Cégep ne peut forcer les personnes à porter plainte afin conformément à la Loi. Il n'a pas à se substituer aux corps policiers ou aux tribunaux. Le but de la Loi est « de renforcer les actions pour prévenir et pour combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur et de contribuer à favoriser un milieu de vie sain et sécuritaire pour les étudiants et les membres du personnel ».<sup>4</sup>

### **8.3.3 Enquête**

L'enquête consiste à rencontrer la personne plaignante, la personne visée

---

<sup>4</sup> Article 1, al. 1 de la Loi

et les témoins, s'il y a lieu, afin d'avoir l'ensemble des informations permettant d'émettre des recommandations au sujet des interventions qui seront éventuellement à préconiser. Un rapport comprenant les conclusions et les décisions prises à la lumière des éléments de l'enquête est transmis à la direction concernée, à l'auteur de la plainte, à la personne visée par celle-ci et à son syndicat si applicable. Un suivi dans l'application des mesures devra également être fait par les gestionnaires du Cégep auprès des personnes mises en cause.

#### **8.4 Mesures visant à protéger contre les représailles**

Le Cégep s'engage à mettre en place les mesures afin de protéger les auteurs d'un signalement ou d'une plainte de représailles de la part du milieu. Pour l'application de la présente politique, les menaces de représailles sont considérées comme des représailles. Les représailles peuvent également avoir lieu avant le début du processus de traitement du signalement ou de la plainte.

Les représailles peuvent prendre plusieurs formes et aucune d'entre elles ne sera tolérée. De tels gestes seront considérés comme un grave manquement à la présente politique et leur auteur sera sanctionné conformément à cette dernière.

#### **8.5 Sanctions applicables en cas de non-respect de la présente politique**

Le non-respect de la présente politique peut entraîner des mesures administratives et disciplinaires qui sont déterminées en tenant compte de certains critères comme :

- La gravité des gestes posés;
- La répétition et la continuité des gestes;
- Les comportements postérieurs à la situation (regrets, excuses, et autres);
- Le souci d'équité;
- La proportionnalité de la sanction;
- La gradation des sanctions.

Les sanctions sont appliquées selon les règles et procédures prévues par les conventions collectives, par le *Règlement déterminant certaines conditions de travail des cadres des cégeps d'enseignement général et professionnel et par les règlements du collège*. Elles peuvent aller de l'avertissement, à l'expulsion ou au renvoi d'un étudiant ou d'un membre du personnel de l'établissement. Le Cégep se réserve le droit d'appliquer toutes autres mesures jugées appropriées selon les situations.

Une plainte injustifiée, frivole ou déposée de mauvaise foi ne peut être excusée. Une plainte est considérée comme étant de mauvaise foi lorsqu'il est déterminé qu'elle était injuste, faite par méchanceté ou dans le but de contrarier. L'auteur de cette plainte peut faire l'objet d'une sanction qui serait applicable selon la nature et la gravité de la situation.

## **9. MISE EN ŒUVRE ET APPLICATION DE LA POLITIQUE**

### **9.1 Entrée en vigueur**

La présente politique est adoptée par le Conseil d'administration du collège et entre en vigueur le jour de son adoption. Elle remplace et abroge toute politique antérieure.

### **9.2 Mécanisme de révision de la politique**

Le Cégep doit réviser la politique tous les 5 ans à compter de la dernière date de révision.

### **9.3 Comité de prévention**

Le Cégep s'assure de la mise en place d'un comité permanent ayant pour rôle d'élaborer, de réviser et d'assurer le suivi de la politique. Le comité de prévention qui est formée des gestionnaires, de membres du personnel ainsi que d'étudiants assumera également le rôle de révision et de suivi.

### **9.4 Diffusion de la politique**

Une fois adoptée par le Conseil d'administration, la présente politique est largement diffusée à l'ensemble de la communauté collégiale par la direction des ressources humaines, la direction des affaires étudiantes et communautaires, la direction des services administratifs et techniques, en collaboration avec le comité de prévention et le Service des communications du Cégep de Jonquière.

Elle est aussi disponible au Centre des ressources éducatives, au Service des communications et sur le site Internet du Cégep.

## **10. MÉCANISME DE REDDITION DE COMPTES**

Conformément à la Loi<sup>5</sup>, le Cégep rend compte de l'application de la présente politique dans son rapport annuel. Cette reddition de comptes doit comporter les éléments suivants :

- Les mesures de prévention et de sensibilisation mises en place, y compris les activités de formation offertes aux étudiants;
- Les activités de formation suivies par la communauté collégiale;
- Les mesures de sécurité mises en place;
- Le nombre de plaintes et de signalements reçus et leurs délais de traitement moyen;
- Les interventions effectuées et la nature des sanctions appliquées;
- Le processus de consultation utilisé lors de l'élaboration ou de la modification de la politique.

---

<sup>5</sup> À noter qu'aux fins de l'application de la Loi, le terme « signalement » doit être compris comme synonyme du terme « dévoilement », plus communément utilisé dans la pratique et l'intervention

## **ANNEXE 1**

### **CADRE DE RÉFÉRENCE**

Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, C-12

Code criminel, L.R.C. (1985), ch. C-46

Code civil du Québec, RLRQ

Code des professions

Convention collective du syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec

Convention collective de la fédération des employées et employés de services publics (CSN) syndicat du personnel de soutien des collègues

Convention collective de la fédération nationale des enseignantes et enseignants du Québec

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, A-2.1

Loi sur les normes du travail, RLRQ, N-1.1

Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur, RLRQ, P-22.1

Politiques institutionnelles de l'établissement

## ANNEXE 2

### RESSOURCES EXTERNES

<b>SÛRETÉ DU QUÉBEC</b>	
Région Saguenay–Lac-St-Jean	418 549-9266
Région Capitale-Nationale-Chaudière-Appalaches	418 623-6262
Centre d'appels d'urgence	911
<b>CIUSSS-CISSS</b>	
Jonquière	418 695-7700
Chicoutimi	418 541-1000
Alma	418 669-2000
Chaudière-Appalache	418 386-3363
<b>CLSC</b>	
Jonquière	418 695-2572
La Malbaie	418 665-6413
Baie Saint-Paul	418 435-5475
<b>INFO-SOCIAL</b>	
Info-Social	811
<b>SOS JEUNESSE</b>	
SOS Jeunesse	418 548-1558
<b>CALACS (CENTRE D'AIDE ET DE LUTTE CONTRE LES AGRESSIONS À CARACTÈRE SEXUEL)</b>	
Chicoutimi	418-545-6444
Roberval	418-275-1004
Charlevoix	418-665-2999
<b>CAVAC (CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS)</b>	
Chicoutimi	418-543-9695
Alma	418-662-3339
Roberval	418-275-2226
Charlevoix/Malbaie	418 648-2190 / 418 665-8166
<b>MAISONS D'HÉBERGEMENTS / ORGANISMES POUR FEMMES</b>	
La Baie – Le Rivage	418-544-4626
Jonquière – La Chambrée	418-547-7283
Jonquière – Centre de femmes Mieux-être de Jonquière	418 547-3763
Chicoutimi – Centre féminin du Saguenay	418-549-4343
Chicoutimi – Maison ISA	418 545-6444
Alma – La Passerelle	418-668-4671
Alma – Centre de femmes aux Quatre-temps	418 668-7698
Roberval – L'Auberge de l'amitié	418-275-4574
St-Félicien – Centre de femmes La source	418 679-5403
Dolbeau-Mistassini – Maison halte-secours	418 276-3965

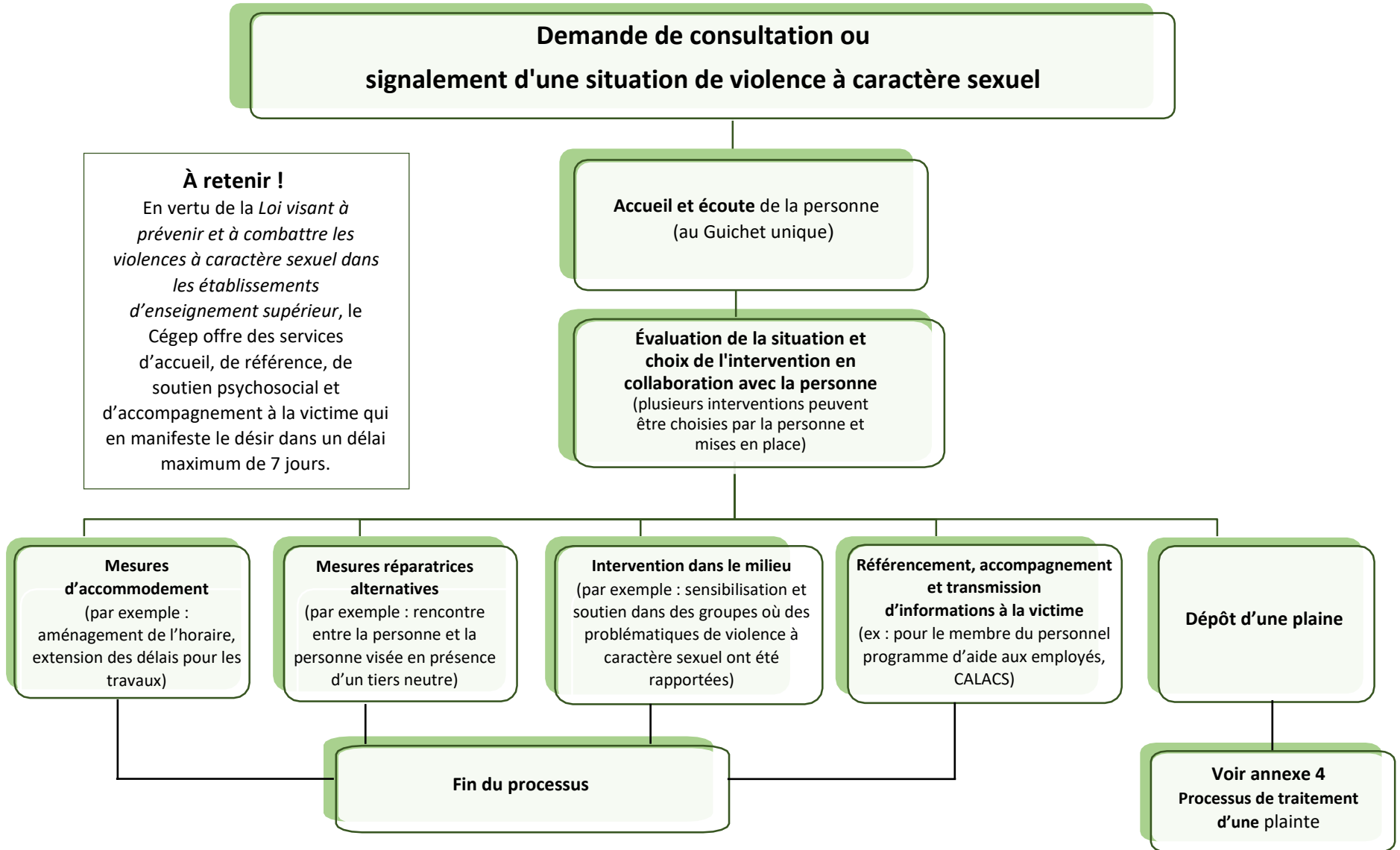
Charlevoix – Centre de femmes de Charlevoix	418 435-5752
La Malbaie – La maison La Montée	418 665-4694 Texto 24h : 418 324-4684

<b>AUTRES LIGNES TÉLÉPHONIQUES</b>	
Ligne provinciale d'écoute et de référence pour les victimes d'agression à caractère sexuel – Partout au Québec	1-888-933-9007
Victime d'agression sexuelle	1-888-933-9007
Violence conjugale	1-800-363-9010
IVAC – Partout au Québec	1-800-561-4822 <a href="http://www.ivac.qc.ca">http://www.ivac.qc.ca</a>
Ligne téléphonique destinée à renseigner les personnes victimes de violences sexuelles qui envisagent de déposer une plainte auprès des policiers	1 877 547-DPCP (3727)



## ANNEXE 3

# PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UN SIGNALEMENT



## ANNEXE 4

# PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

