

POLITIQUE DE CIVILITÉ**OBJET**

La Politique de civilité du Collège de Rimouski a pour but de promouvoir un milieu de vie et de travail sain, valorisant et propice à l'accomplissement de la mission de l'institution. Elle repose sur plusieurs valeurs de la Politique de gestion des ressources humaines et du projet éducatif, en accord avec le plan stratégique du Collège.

DESTINATAIRES

Toutes les personnes en lien d'emploi, contractuel ou d'études avec le Collège (Cégep de Rimouski, Institut maritime du Québec, incluant le Centre de formation aux mesures d'urgence, et le Centre matapédien d'études collégiales). Elle vise les relations que ces personnes ont entre elles et avec toute tierce personne dans le cadre ou à l'occasion de leur emploi ou de leurs études.

DISTRIBUTION

Registre des documents institutionnels disponibles sur le site Web du Collège de Rimouski.

CONTENU

- 1.0 Préambule
- 2.0 Définitions
- 3.0 Principes
- 4.0 Objectifs
- 5.0 Champ d'application
- 6.0 Rôles et responsabilités
- 7.0 Processus de cheminement des signalements, des dévoilements et des plaintes
- 8.0 Sanctions
- 9.0 Confidentialité
- 10.0 Représailles
- 11.0 Plainte non fondée, frivole, vexatoire, de mauvaise foi ou dans l'intention de nuire
- 12.0 Bilan annuel
- 13.0 Entrée en vigueur et révision

RESPONSABLE DE L'APPLICATION

La secrétaire générale ou le secrétaire général, soutenu par le comité de civilité du Collège, veille à l'application générale de cette politique et à sa diffusion.

RÉFÉRENCES

La Charte des droits et libertés de la personne (C-12)
La Loi sur la santé et la sécurité du travail (S-2.1)
La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (A-2.1)
La Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles (A-3.001)
La Loi sur les normes du travail du Québec (N-1.1)
Le Code civil du Québec (CCQ-1991)
Le Code criminel (L.R.C. (1985), ch. C-46)
Les conventions collectives et règlements établissant les conditions de travail du personnel du Collège

ANNEXES

1. Processus de cheminement d'un incident en matière d'incivilité
2. Ressources d'aide internes et externes au Collège
3. Les bonnes pratiques
4. Formulaire de signalement ou de plainte

ADOPTION

La présente politique est le fruit d'une révision de la Politique de prévention et de gestion du harcèlement et de la violence adoptée par le conseil d'administration à sa réunion régulière du 14 septembre 2004 (CA04-09.09). Une approche plus positive mettant l'accent sur les comportements attendus a été privilégiée lors de la révision de cette politique, ce qui explique le changement de nom de la présente politique qui a été adoptée le 19 avril 2016 (CA16-03.08). Elle abroge tout autre document ou texte adopté antérieurement portant sur les mêmes objets.

Dans la foulée de l'adoption de la Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel, la présente politique a été modifiée le 12 mai 2020 (CA20-05.11) et le 13 février 2024 (CA24-02.09).

1.0 PRÉAMBULE

La politique trouve son fondement dans les valeurs des projets éducatifs du Collège ainsi que dans la *Charte des droits et des libertés de la personne* qui reconnaît à toute personne le droit à l'égalité, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grosseur, 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.

Par cette politique, le Collège, les membres du personnel, les syndicats, les gestionnaires, les parents ainsi que la communauté étudiante s'engagent à promouvoir la civilité au Collège par des attitudes et des comportements tels que le respect, l'intégrité, la collaboration et la civilité. Ils s'engagent également à décourager les comportements répréhensibles lorsqu'ils se présentent. Les attitudes et les comportements souhaitables sont décrits de façon plus détaillée à l'annexe sur les bonnes pratiques jointe à la présente politique.

2.0 DÉFINITIONS

2.1 Violence

La violence en milieu de travail consiste en des actions ou des menaces faites ou proférées par un individu ou un groupe d'individus et qui portent atteinte de manière intentionnelle ou non intentionnelle, à l'intégrité ou à la sécurité physique ou psychologique d'un individu ou d'un groupe d'individus¹.

Dans le cadre de la présente politique, à moins que la jurisprudence en décide autrement et sans limiter la portée de la définition, les comportements suivants sont considérés comme violents :

- Propos qui portent atteinte à la dignité, à la réputation et à l'intégrité psychologique d'une personne ou d'un groupe de personnes : insultes, propos méprisants, grossiers ou injurieux; moqueries malveillantes; médisances, calomnies;
- Menace de porter atteinte physiquement à un individu, à sa famille ou à ses proches;
- Menace de porter atteinte aux biens d'un individu, à son emploi, à sa réputation;
- Agression physique, même légère, telle que pousser, bousculer ou frapper un individu;
- Méfaits sur les biens d'un individu, d'un groupe ou du Collège.

2.2 Harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique se définit comme étant une conduite vexatoire se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, hostiles ou non désirés. Ces manifestations portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et entraînent un environnement de travail et d'étude malsain.

Une seule conduite grave peut constituer du harcèlement si elle porte une telle atteinte et si elle produit un effet nocif continu sur la personne qui le subit.

¹ Définition tirée de la convention régissant le personnel de soutien des cégeps FEESP-CSN.

Notez que cette politique est inspirée du Guide pratique en matière de prévention et de suivi des plaintes de harcèlement psychologique Fédération des cégeps. Commission des affaires des relations du travail et des ressources humaines. Juin 2010.

Dans le cadre de la présente politique, à moins que la jurisprudence en décide autrement :

- Le harcèlement ne doit pas être confondu avec l'exercice normal du droit de gérance, avec le fait d'encadrer les employés et employées de manière raisonnable ou de leur imposer des mesures disciplinaires pour un motif sérieux et valable ni avec la gestion normale de l'absentéisme ou l'évaluation du rendement;
- Le harcèlement ne doit pas être confondu avec l'exercice normal du droit de gestion de classe des enseignantes et des enseignants. Par exemple, exiger d'une étudiante ou d'un étudiant qui perturbe la classe de quitter le groupe ne constitue pas du harcèlement;
- Le harcèlement ne doit pas être confondu avec l'évaluation des apprentissages. Par exemple, mettre constamment une mauvaise note à une étudiante ou un étudiant dont les travaux sont insatisfaisants ne constitue pas du harcèlement;
- Les actions et les enquêtes effectuées dans le cadre d'un processus de traitement des plaintes ne constituent pas du harcèlement;
- Les relations tendues et les conflits peuvent survenir dans un milieu d'études ou de travail et ne constituent pas nécessairement du harcèlement;
- Le mouvement occasionnel de colère, la remarque désobligeante exceptionnelle lancée dans un moment d'énervement ne constituent pas nécessairement du harcèlement, mais peuvent comporter des aspects de violence;
- La maladresse, les erreurs de gestion, une évaluation négative portée sur le travail effectué ne constituent pas du harcèlement et ne doivent pas être confondues avec l'intention hostile de nuire à une personne;
- Le fait, pour une personne gestionnaire ou pour une ou un enseignant, d'être très exigeant concernant les travaux ne constitue pas du harcèlement, à la condition que cette exigence soit raisonnable et équitable pour toutes et tous;
- Le fait de se sentir en situation de stress ne signifie pas nécessairement que l'on soit harcelé.

2.3 Conflit

Il porte généralement sur des différences relatives aux idées, aux perceptions, aux interprétations ou aux valeurs ou sur un désaccord concernant des responsabilités, des processus, des tâches ou des relations d'autorité. Ces éléments peuvent alors mener à des relations difficiles entre des individus. Ces derniers peuvent estimer que leurs droits sont atteints et peuvent vivre différentes émotions tels la colère, le mépris, la déception, la tristesse, la méfiance, l'hostilité ou le ressentiment. Un conflit ne constitue pas nécessairement du harcèlement psychologique.

Les membres du personnel du Collège peuvent obtenir du soutien ou de l'aide pour les aider à gérer ce type de situation par le biais de différentes ressources dont le programme d'aide au personnel.

Les étudiantes et les étudiants du Collège peuvent eux aussi obtenir du soutien par le biais des différentes ressources sur place pour les aider dans de telles situations, dont les Services psychosociaux et adaptés.

2.4 Discrimination

Toute conduite de harcèlement, de violence ou d'incivilité fondée sur l'un des motifs énumérés dans la *Charte des droits et libertés de la personne* (race, couleur, sexe, grossesse, orientation sexuelle, état civil, âge, religion, convictions politiques, langue, origine ethnique ou nationale, condition sociale, handicap ou utilisation d'un moyen pour pallier le handicap) est discriminatoire.

2.5 Médiation

Une médiation est un processus :

- Volontaire;
- Par lequel un intermédiaire neutre (personne médiatrice) aide les parties à résoudre leur différend ou leur conflit;
- Qui ne cherche pas de coupables, mais des solutions;
- Qui permet de régler rapidement le conflit;
- Qui vise le rétablissement de l'harmonie au travail;
- Où les parties prennent en main la recherche de solutions;
- Axé sur les besoins et non sur les positions.

La médiatrice ou le médiateur est déterminé par l'autorité administrative.

Une médiation peut avoir lieu à tout moment avant ou pendant le traitement d'une plainte ou d'un signalement.

2.6 Civilité

Il s'agit des règles de conduite qui découlent des valeurs privilégiées par l'établissement qui sont issues des projets éducatifs du Collège. Cela devrait inférer des comportements comme le respect, la courtoisie, la politesse, la collaboration et le savoir-être.

2.7 Communauté collégiale

Toutes les personnes étudiant ou travaillant au Collège, incluant les membres du conseil d'administration ainsi que les bénévoles. Aux fins de la présente politique, s'ajoutent à ces personnes celles qui utilisent les services du Collège ou qui interviennent dans le cadre des activités du Collège, de même que les tiers qui sont en relation avec elles.

2.8 Dévoilement

On entend par dévoilement le fait qu'une tierce personne révèle qu'elle a été témoin d'une situation potentielle d'incivilité ou de harcèlement. Le dévoilement ne mène pas nécessairement à une plainte.

2.9 Incivilité

L'incivilité se définit comme un comportement qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail ou d'études. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société ou aux valeurs du Collège, qui crée un inconfort dans le milieu de travail ou d'études et qui a un impact négatif sur le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation ou le climat de travail.

Il peut s'agir, par exemple, d'impolitesse, de commentaires dégradants, d'un humour déplacé, de grossièreté, d'agressivité, de harcèlement psychologique, etc. L'annexe sur les bonnes pratiques jointe à la présente politique énonce de façon plus détaillée les attitudes et les comportements privilégiés.

2.10 Plainte

Une plainte est une démarche formelle visant à dénoncer une situation d'incivilité ou de harcèlement impliquant une personne visée par le champ d'application de la politique. Une plainte peut être déposée par une personne qui a vécu cette situation ou qui en a été témoin.

2.11 Représailles

Les représailles renvoient à toute mesure préjudiciable exercée contre une personne pour le motif qu'elle a, de bonne foi, fait un signalement ou un dévoilement, déposé une plainte, été victime ou témoin, mis en place une mesure d'accompagnement à la suite d'un signalement, un dévoilement ou une plainte, ou qu'elle soit intervenue pour faire cesser un comportement, une attitude ou des paroles. Aux fins de la présente politique, sont aussi considérées comme des représailles, les promesses de récompense ou menaces de représailles, implicites ou explicites, envers une personne pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement, un dévoilement, de déposer une plainte ou de collaborer à une enquête.

2.12 Signalement

Un signalement consiste en une divulgation d'information d'une personne qui allègue avoir été victime d'incivilité ou de harcèlement. Le signalement ne mène pas nécessairement à une plainte.

2.13 Tiers

Toute personne physique ou morale qui fournit des biens ou des services au Collège, utilise ou requiert ses services, participe, organise ou collabore à des activités collégiales, ou exerce une fonction pédagogique ou d'autorité auprès d'une personne étudiante. Ceci inclut les relations fondées sur des contrats d'affiliation, les milieux de stages, les contractants, les sous-traitants, le personnel permanent des associations présentes au Collège, les bénévoles, les visiteuses et visiteurs, etc.

3.0 PRINCIPES

- 3.1** Le Collège s'engage à prendre les moyens nécessaires et raisonnables, afin de procurer un milieu de vie qui assure le respect de la dignité, de la quiétude, de la sécurité, de l'intégrité physique et psychologique des personnes qui y travaillent, qui y étudient ou qui le fréquentent.
- 3.2** L'ensemble de la communauté collégiale ainsi que ses partenaires ont la responsabilité de prévenir, de dénoncer et de faire cesser l'incivilité, le harcèlement et la violence, comme détaillé dans la présente politique. Le Collège privilégie les différentes démarches volontaires de résolution de conflits entre les parties (notamment par le biais de la communication non violente et de la médiation).
- 3.3** Le Collège s'assure que les situations d'incivilité, de harcèlement et de violence sont traitées avec diligence, discrétion, confidentialité et dans le respect des droits des personnes concernées.

- 3.4 Bien qu'il revienne au Collège de fournir un milieu de vie sain, il appartient à l'ensemble de la communauté collégiale, de façon individuelle ou collective, d'y contribuer, en favorisant la résolution de conflits en prévenant les comportements répréhensibles, en ne les encourageant pas et en les signalant.

4.0 OBJECTIFS

- 4.1 Promouvoir les bonnes pratiques dans le respect des valeurs du Collège.
- 4.2 Rendre accessibles des mécanismes de recours simples et efficaces pour soutenir les personnes qui demandent de l'aide en matière d'incivilité, de harcèlement ou de violence.
- 4.3 Assurer la gestion des plaintes avec diligence, confidentialité, discrétion et de façon équitable entre les personnes impliquées.
- 4.4 Informer et sensibiliser l'ensemble de la communauté collégiale ainsi que toute tierce personne à l'importance des principes contenus dans cette politique, afin de garantir un milieu de vie empreint de civilité et de prévenir les situations de harcèlement psychologique et de violence.

5.0 CHAMP D'APPLICATION

- 5.1 La présente politique s'applique à toutes les personnes en lien d'emploi, contractuel ou d'études avec le Collège, y compris les Résidences, l'Institut maritime du Québec, incluant le Centre de formation aux mesures d'urgence, et le Centre matapédien d'études collégiales. Elle vise les relations que ces personnes entretiennent entre elles et avec toute tierce personne dans le cadre ou à l'occasion de leurs études ou de leur emploi.

Elle s'applique également à toute personne faisant affaire avec le Collège ou la communauté collégiale, dont les contractants, les sous-traitants, les utilisatrices et utilisateurs de services dispensés par le Collège, les milieux de stages et le personnel permanent des associations présentes au Collège.

- 5.2 La politique s'applique dans les lieux et sur les terrains du Collège et de ses composantes ainsi qu'à l'extérieur des prémisses du Collège, lorsque la situation s'inscrit dans le cadre de ses activités ou qu'elle est raisonnablement accessoire à cesdites activités. Elle s'applique, notamment, lors d'événements de nature pédagogique (incluant les stages en entreprise ou en mer), professionnelle, sociale, sportive ou culturelle organisés par des membres de la communauté collégiale se déroulant à l'intérieur et à l'extérieur des différentes composantes du Collège lorsque ceux-ci sont reliés au travail ou aux études. Elle s'applique également aux activités en ligne des membres de la communauté collégiale, notamment sur les réseaux sociaux.

Le Collège se réserve également le droit d'entreprendre des démarches afin d'atténuer les effets défavorables ou les répercussions néfastes que peut avoir, au Collège, une situation survenue à l'extérieur du champ d'application de la politique.

- 5.3 La présente politique n'empêche d'aucune manière les personnes impliquées d'entreprendre d'autres recours. À titre d'exemple, mentionnons les procédures de grief, les plaintes aux normes du travail et les poursuites devant les tribunaux.

6.0 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1. Le comité de civilité

- Collabore à la réalisation des objectifs de la présente politique;
- Met en place des activités de sensibilisation, d'information et de prévention afin de responsabiliser la communauté collégiale en matière de prévention et de gestion de l'incivilité, du harcèlement et de la violence;
- Diffuse et fait connaître la politique et les bonnes pratiques à toute la communauté collégiale;
- Assure le suivi et propose des recommandations en vue de la mise à jour continue de la politique.

Le Collège appuie le comité de civilité dans ses démarches et lui prête assistance, s'il y a lieu. Le Collège met à la disposition du comité un budget destiné notamment à couvrir les dépenses courantes de fonctionnement (matériel de bureau, imprimerie, etc.) ainsi que certaines dépenses liées à la formation, à l'information et à la sensibilisation du milieu.

6.2. La secrétaire générale ou le secrétaire général

- Accueille la personne et l'oriente vers le programme d'aide au personnel ou, au besoin, réfère la personne qui se questionne à l'autorité administrative concernée;
- Coordonne et anime les rencontres du comité de civilité;
- S'assure que les personnes-ressources soient adéquatement préparées à l'exercice de leur rôle et les soutient;
- Oriente les personnes ayant besoin d'aide auprès des ressources d'aide appropriées;
- Propose les interventions possibles lors du dépôt d'une plainte;
- S'assure que les plaintes sont traitées avec diligence et dans les délais prévus;
- Reçoit la plainte, statue sur sa recevabilité et la réfère, lorsqu'elle est jugée recevable, à l'autorité administrative concernée et, s'il le juge opportun, à tout autre service jugé pertinent. Dans la mesure du possible, le processus de traitement de la plainte est amorcé dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après le dépôt de la plainte. Si la plainte est jugée non recevable, la secrétaire générale ou le secrétaire général en informe la personne requérante.

6.3. Les Services psychosociaux et adaptés et autres ressources désignées

- Accueillent et écoutent la personne requérante lorsqu'il s'agit d'une étudiante ou d'un étudiant;
- Aident la personne requérante à identifier le type d'actions souhaitées et le processus approprié;
- Informent la personne requérante des recours possibles et proposent des modes de résolution de la situation;
- Guident la personne requérante vers la ou le secrétaire général pour le dépôt de la plainte, s'il y a lieu;
- Informent la secrétaire générale ou le secrétaire général de la situation;
- Orientent la personne requérante vers les ressources d'aide appropriées.

6.4. Le programme d'aide au personnel

- Accueille et écoute la personne requérante lorsqu'il s'agit d'un membre du personnel du Collège;
- Accompagne la personne requérante et offre le soutien adéquat;
- Oriente la personne requérante vers les ressources d'aide appropriées.

6.5. La personne mise en cause

- Doit être informée promptement de toute plainte déposée à son endroit et des comportements qui lui sont reprochés;
- Peut être accompagnée par une personne de son choix ou de son association, au cours du processus;
- Reçoit les informations pertinentes au traitement de la plainte sans toutefois avoir accès à la plainte écrite;
- Doit être traitée équitablement par un processus d'enquête impartial et transparent;
- A droit à la protection de sa réputation.

6.6. L'autorité administrative

- Reçoit de la secrétaire générale ou du secrétaire général la plainte signée par la personne requérante;
- Met en place des mesures provisoires, au besoin;
- Propose et met en place des modes de résolution informels;
- Informe la personne qui fait l'objet de la plainte recevable des comportements qui lui sont reprochés et de la façon dont sera traitée la plainte;
- Traite la plainte jugée recevable dans les délais prévus;
- Met en place un processus d'enquête et mandate un enquêteur;
- Effectue un suivi à la suite des conclusions de l'enquête.

L'autorité administrative peut être l'une ou l'autre des six directions suivantes :

La Direction des ressources humaines est responsable du processus de traitement des plaintes relatives à des situations d'incivilité, de harcèlement ou de violence lorsque la personne présumée fautive est un membre du personnel du Collège.

La Direction des affaires étudiantes est responsable du processus de traitement des plaintes relatives à des situations d'incivilité, de harcèlement ou de violence lorsque la personne présumée fautive est une étudiante ou un étudiant du Cégep.

La Direction des formations continues et du développement institutionnel, incluant le Centre de formation aux mesures d'urgence (CFMU), est responsable du processus de traitement des plaintes relatives à des situations d'incivilité, de harcèlement ou de violence lorsque la personne présumée fautive est une étudiante ou un étudiant de la Formation continue du Collège.

La Direction de l'Institut maritime du Québec est responsable du processus de traitement des plaintes relatives à des situations d'incivilité, de harcèlement ou de violence lorsque la personne présumée fautive est une étudiante ou un étudiant de l'IMQ.

La Direction du Centre matapédien d'études collégiales est responsable du processus de traitement des plaintes relatives à des situations d'incivilité, de harcèlement ou de violence lorsque la personne présumée fautive est une étudiante ou un étudiant du CMEC.

La Direction générale du Collège est responsable du processus de traitement des plaintes relatives à des situations d'incivilité, de harcèlement ou de violence lorsque la personne présumée fautive est un tiers.

6.7 La personne requérante

- Informe la personne en cause du comportement inacceptable si elle se sent capable de le faire;
- Peut arrêter le processus en cours, sauf si le dossier est entre les mains des autorités judiciaires. Cependant, cela n'aura pas pour effet de soustraire la direction du Collège de son obligation d'assurer la sécurité et l'intégrité du personnel et des étudiantes et des étudiants;
- Doit être traitée équitablement et promptement en tenant compte de son intégrité physique et psychologique de façon à éviter tout préjudice;
- Peut être accompagnée d'une personne de son choix ou de son association au cours du processus;
- Doit recevoir uniquement les informations pertinentes au traitement de sa plainte;
- Peut bénéficier de mesures provisoires;
- A droit à sa réputation;
- A droit à ne pas subir de représailles de fait de sa démarche.

6.8 Les membres de la communauté collégiale

Tout membre de la communauté collégiale qui est témoin ou qui croit être aux prises avec une situation d'incivilité est invité à s'adresser au Secrétariat général ou à l'une des personnes-ressources désignées ou aux Services psychosociaux et adaptés (pour les étudiantes et les étudiants).

Les membres de la communauté collégiale :

- a) Prennent connaissance de la politique et s'imprègnent de son contenu;
- b) Respectent les différentes dispositions de la politique, y compris les obligations qui en découlent;
- c) Contribuent au maintien d'un climat empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence, notamment par l'adoption de comportements en conformité avec les valeurs promues par le Collège et qui sont décrits plus en détail à l'annexe sur les bonnes pratiques jointe à la présente politique;
- d) Prennent part aux séances d'information et aux formations offertes;
- e) Participent aux activités de prévention et de sensibilisation prévues;
- f) Collaborent à toute enquête instituée en vertu de la présente politique.

6.9 La personne enquêtrice

- Vérifie les faits allégués;
- Questionne la personne requérante, la personne mise en cause et les témoins, s'il y a lieu;
- Obtient une entente de confidentialité de la part des personnes rencontrées;
- Collige l'ensemble de la preuve;
- Conclut sur le bien-fondé de la plainte;
- Rédige un rapport d'enquête et le transmet à l'autorité administrative concernée.

7.0 PROCESSUS DE CHEMINEMENT DES SIGNALEMENTS, DES DÉVOILEMENTS ET DES PLAINTES

7.1 Résolution informelle

Toute personne qui considère avoir été victime d'une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence doit, si possible, exprimer rapidement sa désapprobation à la personne à l'origine de cette situation et lui demander de cesser immédiatement ce comportement.

Dans les cas qui le permettent, l'autorité administrative, en collaboration avec la ou le secrétaire général ou l'une des personnes-ressources désignées ou le programme d'aide au personnel propose à la personne requérante des modes de résolution de conflits (comme la médiation ou la facilitation) afin de tenter de résoudre la situation à l'amiable.

À la réception d'un signalement ou d'un dévoilement, la personne-ressource évalue la situation et détermine la ou les mesures à mettre en place, de concert avec la personne requérante et l'autorité administrative concernée ou la secrétaire générale ou le secrétaire général.

À la suite d'un signalement ou d'un dévoilement, même s'il est fait de façon anonyme et qu'aucune plainte n'est déposée, le Collège se réserve le droit de mener une enquête ou de poser les actions nécessaires, lorsqu'il juge qu'il existe un risque pour la sécurité des membres de la communauté collégiale.

7.2 Signalement ou dévoilement

Toute personne désirant transmettre de l'information relativement à un manquement allégué à la présente politique, se confier, obtenir de l'aide, effectuer un signalement, procéder à un dévoilement à l'égard d'un membre de la communauté collégiale, ou désirant fournir un renseignement concernant toute situation de possible incivilité, harcèlement ou violence peut le faire auprès des Services psychosociaux et adaptés ou à l'une des personnes-ressources désignées, lorsqu'il s'agit d'une étudiante ou d'un étudiant. Les membres du personnel peuvent s'adresser au Secrétariat général.

Les ressources d'aide internes et externes au Collège sont disponibles en annexe jointe à la présente politique et diffusées sur le site Web du Collège et selon d'autres moyens déterminés par le comité de civilité.

7.3 Dépôt d'une plainte

Une plainte peut être effectuée verbalement ou par écrit, en personne, par téléphone, ou en utilisant l'une ou l'autre de ces modalités :

Le formulaire de signalement ou de plainte est disponible en annexe, auprès des personnes-ressources et sur le site Web du Collège de Rimouski. Pour des raisons de sécurité informatique et par souci de confidentialité, nous favorisons les deux modes de communication suivants :

En personne ou
par envoi postal, sous pli confidentiel à :
Secrétaire général, Cégep de Rimouski, 60, rue de l'Évêché Ouest, Rimouski QC G5L 4H6

La plainte doit préciser la nature des faits reprochés à la personne visée, par exemple des paroles ou des comportements, et doit contenir suffisamment d'information à l'égard de la situation pour en permettre l'évaluation et doit être accompagnée, le cas échéant, des documents pertinents.

Dans la mesure du possible, le processus de traitement de la plainte est amorcé dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après le dépôt de la plainte.

La personne requérante peut retirer sa plainte en tout temps. Dans un tel cas, si la secrétaire générale ou le secrétaire général juge que la situation présente un risque pour la communauté collégiale, il peut décider de procéder à l'analyse et au traitement du dossier, malgré le retrait de la plainte. La personne requérante est informée de la décision prise, et ce, dans le respect de la confidentialité. La secrétaire générale ou le secrétaire général traite alors la situation comme un signalement et en informe la personne requérante.

7.4 Mesures d'apaisement

La secrétaire générale ou le secrétaire général détermine, de concert avec la personne requérante et l'autorité administrative concernée, si des mesures d'apaisement doivent être mises en place temporairement, durant le traitement de la plainte. Il peut s'agir, notamment, de soutien psychosocial ou de mesures d'accommodement.

L'autorité administrative concernée est responsable de la mise en place de ces mesures.

7.5 Analyse de la recevabilité

La secrétaire générale ou le secrétaire général évalue la recevabilité de la plainte. L'objectif de cette évaluation est de s'assurer de sa conformité avec la portée et avec le champ d'application de la politique et d'évaluer si, en tenant les faits pour avérés, la situation est susceptible de constituer un manquement à la présente politique.

- a) Si la plainte est jugée irrecevable, la personne requérante en est informée par la secrétaire générale ou le secrétaire général ainsi que des motifs pour lesquels elle est jugée irrecevable.
- b) Si la plainte est jugée recevable, la secrétaire générale ou le secrétaire général vérifie auprès de la personne requérante si elle souhaite poursuivre le processus ou participer à un processus de résolution informel. Le cas échéant, la plainte est transmise à l'autorité administrative concernée, afin que le traitement de la plainte suive son cours. Il est à noter que le Collège se réserve le droit d'intervenir et de poursuivre un processus d'enquête lorsqu'il juge qu'il existe un risque pour la sécurité des membres de la communauté collégiale ou pour toute autre raison jugée valable.

7.6 Enquête

Le but de l'enquête est de vérifier les faits allégués par la personne requérante et, selon les faits pris en considération, d'en arriver à une conclusion de plainte fondée ou de plainte non fondée. L'enquête doit faire preuve de diligence et d'impartialité.

Lorsque la plainte est recevable, l'autorité administrative concernée procède à la nomination d'une personne enquêtrice. Elle s'assure que la ou les personnes qui procèdent à l'enquête ne sont pas en conflit d'intérêts; dans certaines situations, une personne extérieure à l'établissement pourrait être appelée à mener l'enquête.

L'autorité administrative concernée informe la personne visée de l'existence de la plainte et des comportements qui lui sont reprochés (sans toutefois lui fournir une copie de la plainte) et de la façon dont sera traitée la plainte. La personne requérante est également avisée de l'identité de la personne enquêtrice.

La personne enquêtrice rencontre individuellement la personne requérante, la personne visée et les témoins, le cas échéant. Les personnes rencontrées peuvent être accompagnées par une personne de leur choix au cours du processus d'enquête, pourvu que cette personne ne soit pas également appelée à témoigner dans le cadre de l'enquête.

Pendant le traitement de la plainte, la personne requérante et la personne visée sont informées de l'évolution de l'enquête par l'autorité administrative concernée.

Toutes les personnes impliquées dans une enquête sont traitées équitablement. Elles sont tenues de collaborer au processus d'enquête et doivent préserver la confidentialité du processus de traitement de la plainte, sous réserve des cas prévus par la loi. Ces personnes signent un engagement de confidentialité.

Les plaintes sont traitées avec diligence et célérité. Dans la mesure du possible, le processus d'enquête est amorcé par l'autorité administrative dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte par la secrétaire générale ou le secrétaire général.

Le rapport d'enquête est conservé pendant une durée de cinq (5) ans.

7.7 Conclusions de l'enquête et décision

La personne requérante et la personne visée sont informées des conclusions de l'enquête :

- a) Si la plainte est jugée non fondée, le dossier est fermé.
- b) Si la plainte est jugée fondée, l'autorité administrative concernée détermine les mesures administratives ou disciplinaires à mettre en œuvre.

La personne requérante et la personne visée sont informées des mesures qui les concernent. Dans le cas où le Collège décide d'imposer des sanctions à la personne visée, ce fait et la nature de la sanction ne sont pas divulgués à la personne requérante. Il s'agit d'informations confidentielles devant être protégées en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

L'autorité administrative concernée effectue un suivi afin de s'assurer que les mesures ont été appliquées et qu'elles ont permis de résoudre la situation.

8.0 SANCTIONS

Chaque demande sera évaluée distinctement par l'autorité administrative concernée, en tenant compte notamment de la nature, de la gravité, du contexte dans lequel la situation s'est déroulée, des conséquences sur les personnes touchées et sur la communauté collégiale, ainsi que du caractère répétitif des actes reprochés.

Le Collège appliquera des sanctions lors du non-respect de la présente politique, comme des mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'à l'expulsion ou au congédiement, le tout dans le respect, notamment, des contrats de travail, des conventions collectives et des politiques et règlements du Collège.

Voici certaines des mesures qui peuvent être appliquées en cas de manquement à la politique : avis au dossier, suspension, obligation de suivre des formations supplémentaires en lien avec le respect et la civilité ou interdiction de se trouver sur les lieux ou sur les terrains du Collège.

Dans le cadre de ses relations contractuelles avec un tiers, selon la gravité et la nature de la situation, le Collège pourra mettre fin à tout contrat sans préavis pour non-respect de la présente politique.

9.0 CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité est nécessaire afin de protéger les droits des personnes impliquées, soit les personnes requérantes, les témoins, ainsi que les personnes mises en cause, qui doivent bénéficier de la présomption d'innocence. Le Collège s'engage à garder confidentielles les démarches que mène une personne requérante ou une personne témoin, sauf :

- a) Si la personne y consent;
- b) Si une loi l'ordonne ou l'autorise;
- c) Aux personnes qui doivent en prendre connaissance dans le cadre de la présente politique.

La communication d'informations confidentielles doit être aussi limitée que possible. L'exception de communication s'applique strictement et restrictivement.

10.0 REPRÉSAILLES

Interdiction d'exercer des représailles ou menaces de représailles

Le Collège s'engage à faire tout ce qui lui est possible pour protéger contre les représailles les personnes qui souhaitent effectuer un signalement, procéder à un dévoilement ou formuler une plainte.

Il est donc interdit d'exercer des représailles contre une personne qui dépose une plainte, effectue un signalement ou procède à un dévoilement, témoigne, collabore ou participe à une intervention ou à une enquête réalisée en vertu de la présente politique, y compris lorsqu'il s'avère, malgré la bonne foi de la personne requérante, que le signalement ou la plainte n'est pas fondé.

Il est également interdit de menacer une personne de représailles pour qu'elle s'abstienne de déposer une plainte, de procéder à un dévoilement, d'effectuer un signalement, de témoigner, de collaborer ou de participer à une intervention ou à une enquête réalisée en vertu de la présente politique.

Protection contre les représailles

Toute personne qui craint des représailles peut communiquer ou porter plainte auprès de la secrétaire générale ou du secrétaire général.

La secrétaire générale ou le secrétaire général accompagne la personne qui craint ou croit avoir été victime de représailles.

Le Collège ne tolère aucune tentative ou manifestation de représailles à l'endroit de quiconque. Les menaces de représailles ou l'exercice des représailles peuvent donner lieu à des mesures administratives ou disciplinaires allant jusqu'à l'expulsion ou au congédiement, le tout dans le respect, notamment, des contrats de travail, des conventions collectives applicables et des règlements et politiques du Collège.

11.0 PLAINTÉ NON FONDÉE, FRIVOLE, VEXATOIRE, DE MAUVAISE FOI OU DANS L'INTENTION DE NUIRE

La personne qui dépose une plainte non fondée, frivole, vexatoire, de mauvaise foi, ou dans l'intention de nuire à autrui ou d'induire quiconque en erreur, est passible de sanctions telles que des mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'à l'expulsion ou au congédiement.

Une plainte non fondée n'est pas passible de sanctions disciplinaires ou administratives, dans la mesure où elle a été déposée de bonne foi.

12.0 BILAN ANNUEL

Une fois par année, la ou le secrétaire général présente à la direction du Collège et au conseil d'administration, en collaboration avec le comité de civilité, un bilan annuel des activités de sensibilisation, d'information et de prévention menées en application de la présente politique, de même que les interventions effectuées, et ce, dans le respect de l'anonymat des personnes impliquées.

13.0 ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

La présente politique entrera en vigueur dès son adoption. Elle fera l'objet d'un processus de révision au moins une fois tous les cinq (5) ans.

ANNEXE 1

Processus d'un cheminement d'un incident en matière d'incivilité

RÉSOLUTION INFORMELLE



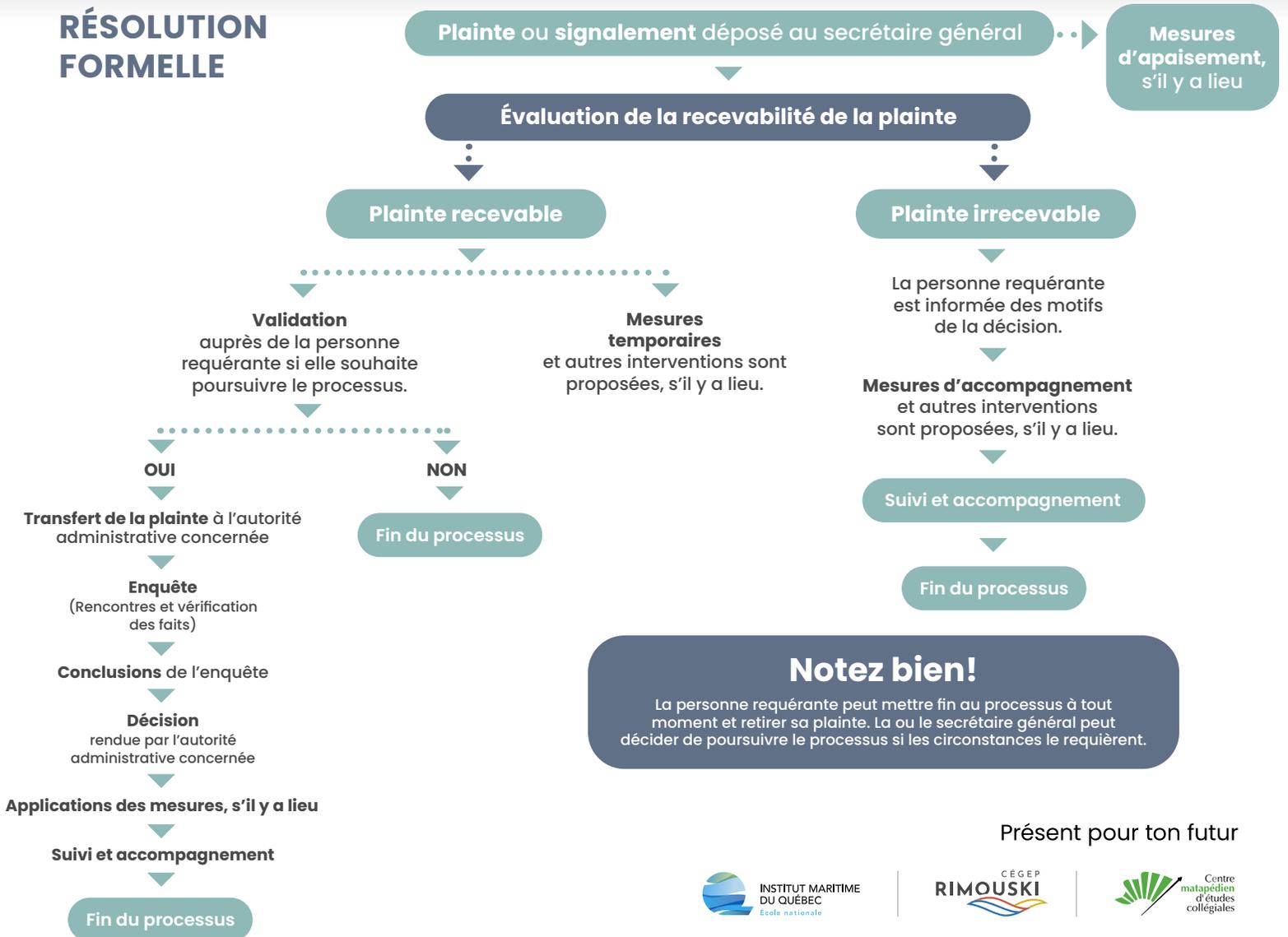
Personnes-ressources

Étudiant(e)s : Service d'aide psychosociale
Personnel : Secrétariat général

Autre recours

À tout moment durant le processus, la personne requérante peut décider d'entreprendre d'autres recours (plainte policière, normes du travail, grief syndical, etc.).

RÉSOLUTION FORMELLE



Présent pour ton futur

ANNEXE 2

Ressources d'aide internes et externes au Collège

Pour les étudiantes et les étudiants

IMQ	Intervenante sociale 418 724-2822, poste 4410 Par MIO à IMQ TTS ou par courriel à sae.tts@imq.qc.ca
CÉGEP DE RIMOUSKI	Services psychosociaux et adaptés 418 723-1880, poste 2041 Local D-120 Par MIO à Aide psychosociale ou par courriel à aide.psychosociale@cegep-rimouski.qc.ca Régime d'assurances de l'Association générale des étudiants du Cégep de Rimouski (AGECR) Par courriel à agecr@cegep-rimouski.qc.ca Programme d'aide en santé étudiante 1 833 851-1363 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
CMEC	Service d'aide psychosociale Par MIO à Aide psychosociale ou par courriel à aide.psychosociale@centre-matapediaen.qc.ca ou à aide.psychosociale@cegep-rimouski.qc.ca

Pour les membres du personnel de tous les établissements du Collège

PROGRAMME D'AIDE AU PERSONNEL	1 888 781-7274 info@hunipae.ca hunipae.ca
--------------------------------------	--

Présent pour ton futur

Ressources d'aide externes

(par type de service et par territoire desservi)

Si une personne impliquée est mineure	Parents Direction de la protection de la jeunesse du Bas-Saint-Laurent 1 800 463-9009 Direction de la protection de la jeunesse de Chaudière-Appalaches 1 800 461-9331
Violences à caractère sexuel	Centre d'Aide et de Lutte Contre les Agressions à Caractère Sexuel (CALACS) de l'Est du Bas-Saint-Laurent 418 725-4220 1 888 707-9400 calacsestbsl@gmail.com calacsestbsl.com Le CALACS dessert les MRC de : Rimouski-Neigette, La Mitis, La Matanie, La Matapédia Centre d'Aide et de Lutte Contre les Agressions à Caractère Sexuel (CALACS) de la Rive-Sud 418 835-8342 1 866 835-8342 info@calacsrivesud.org http://calacsrivesud.org Ligne-ressource pour les victimes d'agression sexuelle Partout au Québec 24 h sur 24, 7 jours sur 7 1 888 933-9007
Violence	Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels (CAVAC) Bas-Saint-Laurent 418 724-0976 1 800 820-2282 accueil@cavacbsl.org https://cavac.qc.ca/contact/joindre-un-cavac Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches (CAVAC) - Point de service de Lévis 418 833-9993 1 888 881-7192 info@cavac-quebec.ca https://cavac.qc.ca/contact/joindre-un-cavac SOS Violence conjugale 1 800 363-9010 Sûreté du Québec Région du Bas-Saint-Laurent : 418 723-1122 MRC de Rimouski-Neigette : 418 721-7308 Poste MRC de La Matapédia : 418 629-4464 Région Capitale-Nationale-Chaudière-Appalaches : 418 623-6262 Ligne d'information du directeur des poursuites criminelles et pénales 1 877 547-DPCP (3727) La Débrouille- Aide et hébergement pour femmes cis et personnes trans victimes de violence entre partenaires intimes 418 724-5067 ladebrouille.ca La Gigogne (Matane) 418 562-3377 lagigogne.org La Jonction pour elle inc. (Lévis) 418 833-8009 C-TA-C - Aide aux hommes en difficulté (Rimouski, Mont-Joli, Amqui et Matane) 418 725-2822 c-ta-c.ca Centre EX-EQUO - Point de service de Charny (Lévis) 418 832-6588 1 877 613-1900 info@exequo.ca exequo.ca Partage au masculin (Lévis) 418 835-9444 partageaumasculin.com 1 866 APPELLE (1 866 277-3553)

Présent pour ton futur

Ressources d'aide externes

(par type de service et par territoire desservi)

Prévention du suicide

1 866 APPELLE (1 866 277-3553)

Tel-Jeunes | 1 800 263-2266

Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du Bas-Saint-Laurent

418 724-2463 | 1 866 277-3553

24 h sur 24, 7 jours sur 7 | centredecrisebsl.qc.ca | suicide.ca

Centre de crise de Québec

418 688-4240 | 1 866 277-3553

24 h sur 24, 7 jours sur 7 | centredecrise.com

Enjeux de genre

Gai Écoute

1 888 505-1010 | interligne.co

MAINS BSL (Mouvement d'aide, d'information et de soutien Bas-Saint-laurent : VIH, VHC, ITSS, LGBT)

418 722-7432 | 1 888 844-7432

GRIS Chaudière-Appalaches

418 903-7878 | grischap.org

Santé, médecine

Info-Santé - 811

<https://www.quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/info-sante-811>

Option 1 : Info-Santé

Une infirmière ou un infirmier évalue l'état de santé et donne des recommandations pour des soins à la maison ou pour trouver le service qui répondra le mieux au besoin. Si l'appel concerne un enfant de 0 à 17 ans, la ligne prioritaire offre une réponse plus rapide qui peut se conclure par un rendez-vous avec un professionnel de la santé.

Option 2 : Info-Social

Un professionnel en intervention psychosociale offre des conseils pour un problème psychosocial ou de santé mentale.

Présent pour ton futur

ANNEXE 3

Les bonnes pratiques pour toute la communauté collégiale

Vivre ensemble au Collège

Les bonnes pratiques pour toute la communauté collégiale

Le Collège est un milieu d'études, de travail et de vie sain et sécuritaire. Le respect de la dignité, de la sécurité, de l'intégrité physique et psychologique des personnes qui y travaillent et qui y étudient est la responsabilité de tous. Le Collège se donne des moyens pour être exempt de violences à caractère sexuel, y compris de harcèlement psychologique sexuel. Voici quelques exemples :

 Les comportements à adopter	 Les comportements à éviter
<p>Utiliser un langage courtois et un ton de voix cordial</p> <p>Être ponctuelle ou ponctuel à ses cours, à son poste de travail ou lors des rencontres</p> <p>Fermer son cellulaire en classe et en rencontre</p> <p>Donner la chance aux autres de s'exprimer, considérer et respecter les opinions des autres, affirmer son désaccord sans jugement</p> <p>Faire preuve d'écoute, de collaboration et d'entraide</p> <p>Accueillir et inclure ses collègues d'études et de travail</p> <p>Garder les espaces communs propres et rangés</p> <p>Signaler toute situation d'incivilité ou de violence à caractère sexuel</p> <p>Nommer son inconfort à la personne lors de comportements inappropriés</p>	<p>Arriver en retard à ses cours, au travail ou à une rencontre, y être inattentive ou inattentif</p> <p>Ne pas faire le suivi de ses MIO, courriels et appels dans les heures prévues à cet effet</p> <p>Lever les yeux, soupirer et sourire en coin lorsqu'une personne prend la parole, couper fréquemment la parole, ignorer un(e) collègue lors d'activités communes</p> <p>Faire des blagues ou des commentaires qui créent de l'inconfort, participer ou encourager le commérage, passer des commentaires à connotation sexuelle et non consentis</p> <p>S'attribuer la réalisation du travail ou l'idée d'une autre personne, blâmer les autres pour ses propres erreurs</p> <p>Commettre de la violence physique ou psychologique par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité (harcèlement sexuel et cyberharcèlement sexuel)</p> <p>Favoriser et entretenir des liens intimes avec une personne qui est sous notre autorité ou en situation d'autorité à notre égard</p> <p>Diffuser des photographies ou des vidéos de moments d'intimité sexuelle</p>

Présent pour ton futur

ANNEXE 4

Formulaire de signalement, dévoilement ou plainte

FORMULAIRE DE SIGNALEMENT, DÉVOILEMENT OU PLAINTE
POLITIQUE DE CIVILITÉ
1. TYPE DE DÉMARCHE

- Dévoilement** : la personne révèle qu'elle a été victime
- Signalement** : la personne transmet une information
- Plainte administrative** (processus d'enquête)
- Plainte formelle en matière criminelle** (processus d'enquête criminelle)

2. NATURE DE LA PLAINTE (se référer à la Politique au besoin).

- Conflit** (ex. : problèmes relatifs aux responsabilités, aux tâches, aux idées, etc.)
- Discrimination** (ex. : inconduite concernant les droits et libertés de la personne)
- Harcèlement psychologique** (ex. : comportements, paroles, écrits ou gestes répétés hostiles ou non désirés qui portent atteinte à l'intégrité psychologique)
- Cyberharcèlement** (ex. : diffusion ou menaces de diffusion d'informations personnelles sans le consentement de la personne sur les médias sociaux ou autres)
- Incivilité** (ex. : attitude inappropriée, propos qui manque de courtoisie, de politesse, manque de respect, etc.)
- Violence physique** (ex. : bousculades, coups, blessures infligées, etc.)
- Violence verbale ou écrite** (ex. : intimider, humilier, contrôler, etc.)
- Violence psychologique** (ex. : critiques constantes, rabaissez la personne, manipulation, menaces, chantage, etc.)
- Abus de pouvoir** (ex. : outrepasser ses droits, utilisation anormale du pouvoir, etc.)

3. IDENTIFICATION (personne qui dépose le signalement, le dévoilement ou la plainte)

Prénom et nom :

Tél. :

Courriel :

 Étudiante ou étudiant

Matricule :

 Membre du personnel

No d'employé :

 Bénévole

<input type="checkbox"/> Cégep	<input type="checkbox"/> IMQ	<input type="checkbox"/> CMÉC	<input type="checkbox"/> CFMU
--------------------------------	------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

Précisions, s'il y a lieu :

4. IDENTIFICATION (personne qui est visée par le signalement, le dévoilement ou la plainte, à qui l'acte est reproché)

Prénom et nom :

Tél. :

Courriel :

Étudiante ou étudiant

Matricule :

Membre du personnel

No d'employé :

Bénévole

Cégep

IMQ

CMÉC

CFMU

Précisions, s'il y a lieu :

5. DÉMARCHES EFFECTUÉES JUSQU'À MAINTENANT

Vous êtes une étudiante ou un étudiant

J'en ai parlé à :

- Personne visée
- Responsable de la Direction des affaires étudiantes
- Collègue de classe
- Enseignante ou un enseignant
- Aide pédagogique
- Représentante ou un représentant de mon association étudiante
- Personne de confiance à l'extérieur du Collège

J'ai consulté :

- Professionnelle ou professionnel de la santé
- Autre, précisez :

Précisions, s'il y a lieu :

Vous êtes un membre du personnel

J'en ai parlé à :

- Personne visée
- Supérieure immédiate ou supérieur immédiat
- Collègue de travail
- Représentante syndicale ou représentant syndical
- Personne de confiance à l'extérieur du Collège

J'ai consulté :

- Programme d'aide au personnel du Collège
- Autre, précisez :

Précisions, s'il y a lieu :

Vous êtes une personne bénévole

J'en ai parlé à :

- Personne visée
- Responsable de l'activité/événement
- Collègue bénévole
- Agente ou agent de sécurité
- Représentante syndicale ou représentant syndical
- Personne de confiance à l'extérieur du Collège

J'ai consulté :

- Programme d'aide au personnel du Collège
- Autre, précisez :

Précisions, s'il y a lieu :

6. EXPOSÉ SOMMAIRE DE L'ÉVÉNEMENT/DE LA SITUATION

Date :

Heure :

Lieu où s'est produit l'événement :

Que s'est-il passé ? Décrivez les gestes, les paroles ou l'attitude de la personne visée.

De qui s'agit-il (une ou plusieurs personnes)?

Avez-vous des témoins? Si oui, qui?

Quand cela a-t-il commencé ou quand est-ce arrivé?

Qu'avez-vous dit ou fait à cette occasion?

Comment vous êtes-vous senti(e)?

Comment vous sentez-vous maintenant?

Avez-vous dit à la personne l'effet que cela vous a fait?

Lui avez-vous demandé de cesser cette conduite?

Si, oui, est-ce que la personne a cessé cette conduite depuis votre intervention?

À quand remonte la dernière manifestation de ce que vous décrivez?

Qu'est-ce que vous souhaitez comme interventions de la part de l'employeur ou comme résultats dans les circonstances?

En faisant cette déclaration, quelles sont vos attentes et les solutions que vous proposez?

Pièces jointes, s'il y a lieu :

7. SIGNATURES

Notez que le dépôt de cette plainte emporte l'autorisation pleine et entière d'en divulguer le contenu et l'identité du ou de la signataire à la personne visée et à toute personne impliquée dans le traitement de la plainte.

Je peux affirmer qu'à ma connaissance tous ces faits sont exacts.

Signature :

Date :

Personne qui a reçu ce formulaire :

Date :

Instructions

1. Remplir le formulaire.
2. Pour des raisons de sécurité informatique et par souci de confidentialité, nous favorisons les deux modes de communication suivants pour transmettre le formulaire complété : en personne au bureau D-223 du cégep, ou par envoi postal, sous pli confidentiel à l'attention du secrétaire général. Les coordonnées sont indiquées ci-dessous. Joindre une ou des pièces jointes, s'il y a lieu.

Section réservée à l'administration

Choix de l'intervention (précisez)

- Mesures d'accompagnement
- Référencement, accompagnement et transmission d'informations à la personne victime
- Mesures réparatrices alternatives (ex. : rencontre entre la personne victime, la personne visée et un tiers neutre)
- Médiation

Section réservée au Secrétariat général

Date de réception du formulaire :

Numéro de dossier :