

Politique

Promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

Direction des ressources humaines, des communications et
des affaires juridiques (DRHCAJ)



POLITIQUE

PO-6000-002

Promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

Propriétaire : Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

Adopté(e) par : Conseil d'administration (CA)

Destinataire(s) : Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires).

Date d'entrée en vigueur de la présente version :
(même date que celle de l'adoption)

2022/06/08

(AAAA/MM/JJ)

Date de révision de la présente version :
(variable : 1, 2 ou 3 ans)

2025/06/08

(AAAA/MM/JJ)

1. PRÉAMBULE

Ce document s'appuie sur la politique ministérielle en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail.

2. OBJET

La mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal est d'assurer une véritable intégration des soins et services offerts à la population de son territoire sociosanitaire.

Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal reconnaît l'importance déterminante de la contribution des personnes à la réalisation de sa mission et à la prestation de services de qualité aux citoyens.

Afin de favoriser la santé et le bien-être des individus effectuant cette prestation de services, le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal reconnaît l'importance d'un milieu de travail sain exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes. La présente politique a pour but de définir et communiquer des moyens afin de promouvoir la civilité et le respect en milieu de travail, prévenir le harcèlement et la violence, et faire cesser toute situation susceptible d'en constituer.

La présente politique constitue la référence pour l'ensemble des établissements du réseau de la santé québécois en matière de promotion de la civilité et du respect, gestion et résolution des situations conflictuelles et du harcèlement et de la violence au travail dans l'élaboration de leurs propres procédures de gestion.

3. CHAMPS D'APPLICATION

- La présente politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires).
- Elle s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail ou en dehors des lieux habituels de travail.
- Elle s'applique notamment aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur travail, lors de situations non reliées au travail mais ayant un impact sur la relation professionnelle entre les parties, ainsi que lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail. En outre, elle s'applique lors de l'utilisation inappropriée des technologies de l'information, et ce, peu importe où se trouve l'auteur de la conduite fautive ou l'employé du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal visé par cette conduite (ex : réseaux sociaux, blogue, message texte).

4. OBJECTIFS

- Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité.
- Diffuser son engagement concret à déployer les moyens appropriés pour fournir un milieu de travail sain exempt de toute forme de harcèlement et violence, dans lequel les personnes qui y œuvrent soient traitées avec civilité, respect et dignité.
- Prévenir le harcèlement et la violence, notamment par la sensibilisation, l'information et la formation des personnes contribuant à la réalisation de sa mission ainsi que par la promotion des actions visant la prévention et la résolution des situations conflictuelles.
- Prévenir le harcèlement et la violence par la sensibilisation et l'information des autres personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, partenaires).
- Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente politique.
- Établir les assises des procédures dont les actions permettront notamment de favoriser la prévention par la promotion de la civilité et du respect, mais également :
 - Soutenir la gestion et la résolution des situations conflictuelles entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;
 - Prendre en charge les situations pouvant constituer du harcèlement à l'aide d'un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs.

5. DÉFINITIONS DES TERMES UTILISÉS

Aux fins de la présente politique, les expressions suivantes signifient :

Harcèlement: Extrait de la Loi sur les normes du travail, art.81.18 :

« Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste »

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.

Ainsi, le harcèlement psychologique est défini par la présence des cinq critères suivants :

1. Conduite vexatoire (humiliante, abusive ou blessante);
2. Caractère répétitif des comportements, paroles, actes ou gestes (ou une seule instance grave);
3. Caractère hostile ou non désiré des comportements, paroles, actes ou gestes;
4. Atteinte à la dignité ou l'intégrité physique ou psychologique;

5. Milieu de travail rendu néfaste par la conduite.

Il comprend notamment tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, et tout acte d'intimidation, de menace ou de discrimination illégale. La notion de harcèlement comprend notamment le « harcèlement psychologique », le « harcèlement sexuel » et le « harcèlement discriminatoire ».

Les comportements qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel font partie des conduites vexatoires incluses dans la définition du harcèlement psychologique.

Analyse préliminaire : Consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement psychologique en vertu de la présence des cinq critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la Loi sur les normes du travail du Québec. Les termes « analyse de recevabilité » et « analyse d'admissibilité » en sont des synonymes.

Civilité : Se définit comme un comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. Il s'agit d'un ensemble de règles de conduite qui visent le bien-être de l'ensemble des membres d'une communauté par des conduites empreintes de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-être.

Demande de soutien : Dénonciation formelle au service de Santé et mieux-être au travail d'une situation en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité, dans le but que l'employeur intervienne pour faire cesser cette situation et prévenir sa récurrence.

Dénonciation : Action de dénoncer verbalement ou par écrit au supérieur immédiat, au service de Santé et mieux-être au travail ou à toute autre personne, instance ou service de l'organisation, l'observation d'une situation problématique susceptible de constituer du harcèlement ou de violence, ou en voie de le devenir. La dénonciation est généralement faite par une personne témoin d'une situation dans le but d'obtenir de l'aide, prévenir la détérioration ou faire cesser ce qui est considéré comme problématique.

Droit de gérance : Droit de l'employeur de prendre des décisions liées à l'atteinte des objectifs du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal dans le souci de la réalisation de sa mission, mais non dans le but de nuire à ses employés. Ceci inclut la mise en place de mécanismes permettant au gestionnaire de contrôler et d'évaluer le comportement et le rendement de ses employés.

Enquête : Procédure par laquelle, suite à la réception d'une dénonciation ou d'une plainte officielle, un tiers neutre et impartial examine les faits et rend une opinion impartiale quant au bien-fondé de la plainte ou de la dénonciation en application de la présente politique.

Facilitation ou médiation : Processus volontaire de résolution des conflits facilité par un tiers neutre et impartial compétent.

Incivilité : Se définit comme un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société et aux valeurs de respect, d'engagement, de collaboration et de passion de notre établissement. Il crée un inconfort important dans le milieu de travail et a un impact négatif sur le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation et le climat de travail.

Lieux du travail : Tous les lieux où s'exerce une activité de travail effectuée par une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. (ex. : chambre d'un usager, corridor, stationnement, domicile d'un usager, toilettes, cafétéria, escaliers, domicile de l'employé [dans un contexte de télétravail], conférences, réunions, activités sociales ou professionnelles) durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail.

Médecin examinateur : A pour fonction d'examiner toute plainte, formulée par un usager ou toute autre personne, qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine de l'établissement, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal : Toute personne qui, par son activité de travail, contribue directement ou indirectement à la prestation des soins et services découlant de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (ex : employé, gestionnaire, hors-cadre, membre du conseil d'administration, médecin, résident, main-d'œuvre indépendante, sage-femme, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole, etc.).

Personne mise en cause : Personne dont la conduite alléguée comme étant contraire à la présente politique fait l'objet d'une plainte, d'une demande de soutien ou d'une dénonciation.

Personne raisonnable : Personne généralement bien informée de toutes les circonstances qui, se trouvant dans une situation similaire à la victime alléguée, conclurait elle aussi que la conduite est vexatoire.

Personne responsable de l'application de la présente politique : Personne désignée par le président-directeur général du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et en charge de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés. Dans le cas de notre établissement, la personne responsable est le Directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques et la personne désignée est le chef du service de Santé et mieux-être au travail.

Plaignant : Personne qui dépose une plainte en vertu de l'application de la présente politique ou qui effectue la dénonciation d'une situation.

Plainte : Dénonciation formelle au service de Santé et mieux-être au travail, d'une situation que le plaignant considère constituer du harcèlement ou de la violence au sens de la présente politique, dans le but que l'employeur intervienne pour faire cesser cette situation et prévenir sa récurrence.

Plainte frivole, malveillante ou de mauvaise foi : Plainte qui a peu de sérieux, d'importance, ou qui est faite par méchanceté, dont le but est de nuire ou de contrarier.

Situation conflictuelle : Qu'il soit manifeste ou latent, un conflit peut se définir comme une opposition entre des personnes ou des groupes. Dans le contexte de la présente politique, une situation conflictuelle signifie toute situation présentant une forme de discorde, d'antagonisme ou de tiraillement impliquant deux personnes ou plus, dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou sur les individus sont palpables.

Violence : Incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques, de voies de fait et autres comportements importuns. Ces comportements peuvent provenir d'un usager, de fournisseurs, de partenaires ou de toute personne

contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation.

Violence à caractère sexuel : Forme de violence commise par le biais de pratiques sexuelles ou ciblant la sexualité. Cette notion inclut l'agression sexuelle, ainsi que toute autre inconduite (geste, parole, comportement ou attitude) à connotation sexuelle non désirée.

6. CADRE LÉGISLATIF, RÉGLEMENTAIRE ET NORMATIF

Les principales assises juridiques et administratives de la présente politique sont :

- La *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, c. N-1.1);
- La *Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ, c. C-12);
- Le *Code criminel* (L.R.C., c. C-46);
- Le *Code civil du Québec*;
- Code de procédure civile (non en vigueur, art.1-7);
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (RLRQ, c. S-2.1);
- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;
- Le *Règlement sur certaines conditions de travail applicables aux cadres des agences et des établissements de santé et services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2, r. 5.1);
- Le *Code des professions* (RLRQ, c. C-26) : Code de déontologie des professionnels;
- Les conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur;
- Les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément;
- Le code d'éthique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;
- Les politiques et procédures du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, notamment :
 - Gestion et utilisation des médias sociaux;
 - Équité, diversité et inclusion.

7. PRINCIPES DIRECTEURS

- Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal s'attend à une collaboration de tous et encourage toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission à adopter des comportements empreints de civilité. En outre, il les encourage à se prévaloir, au besoin, des procédures découlant de la présente politique.
- Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal n'entend faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations de harcèlement et de violence. Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal se réserve le droit d'intervenir en tout temps, qu'il y ait plainte ou demande de soutien, absence de

plainte ou de demande de soutien, ou retrait de plainte ou de demande de soutien, lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu violation de la présente politique.

- Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal ont le droit de dénoncer une situation, de demander de l'aide et des conseils ou encore de déposer une plainte officielle ou une demande de soutien auprès du service de Santé et mieux-être au travail afin que cesse le harcèlement et la violence, le cas échéant.
- La présente politique ne doit pas être interprétée comme restreignant les actions des gestionnaires du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal dans l'exercice de leur droit de gérance.
- Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte ou d'une demande de soutien en vertu de cette politique, qu'il s'agisse du plaignant, du mis en cause, d'un témoin ou de toute autre personne, doit s'engager à la confidentialité et à ne pas discuter des faits entourant la plainte ou la demande de soutien avec ses collègues ou autres personnes, sauf à des fins autorisées par la Loi, par cette politique ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller de son choix.
- Les renseignements relatifs à une plainte ou la demande de soutien, incluant l'identité des parties et témoins, seront traités avec discrétion par toutes les personnes impliquées, y compris celles qui interviendront dans le traitement de la plainte ou de la demande de soutien, à moins que la divulgation de tels renseignements ne soit nécessaire au traitement de celle-ci, à la conduite d'une enquête ou aux suivis ou sous réserve des limites prévues par la législation. Ainsi, les plaintes et les demandes de soutien ne sont pas traitées de manière anonyme.
- Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer quelque forme de représailles que ce soit à l'égard d'une personne qui formule ou entend formuler une plainte ou une demande de soutien en vertu de la présente politique. Il en est de même à l'égard des personnes qui collaborent aux objectifs de la présente politique (témoins ou autres).
- La personne qui a déposé une plainte ou une demande de soutien jugée frivole, malveillante ou de mauvaise foi peut faire l'objet de sanctions disciplinaires pouvant mener au congédiement. Le dépôt d'une plainte ou d'une demande de soutien formulée de bonne foi dont les allégations ne sont pas prouvées ne constitue pas une plainte ou une demande de soutien malveillante.
- Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

8. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

8.1. ENGAGEMENTS

- Toute personne a droit à un milieu de travail sain empreint de civilité et exempt de toutes formes de harcèlement et de violence. Ainsi, le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.
- Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal s'engage à promouvoir la civilité, le respect, la résolution des situations conflictuelles et la prévention de situations à risque dans les relations

entretenu sur ses lieux, et ce en conformité avec les valeurs organisationnelles ainsi que le code d'éthique en vigueur.

- Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal s'engage également à prendre les moyens appropriés afin d'assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission un environnement de travail sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

8.2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- 8.2.1. Toute personne contribuant à la réalisation de la mission** du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal doit adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions.

Elle doit, en outre :

- Prendre connaissance de la présente politique et de sa mise à jour, le cas échéant;
- Contribuer au maintien d'un climat de travail empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence notamment par l'adoption de comportements en conformité avec les valeurs promues par le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;
- Participer aux séances d'information et aux formations sur la prévention et la résolution des situations conflictuelles, du harcèlement et de la violence en milieu de travail;
- Collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- Faire preuve de confidentialité lorsqu'elle est impliquée dans le traitement d'une situation de comportements problématiques, d'une plainte ou d'une demande de soutien, et ce, afin de ne pas contribuer aux rumeurs et colportages qui détériorent le climat de travail;
- Tenter de résoudre elle-même, dans la mesure du possible, toute situation conflictuelle en communiquant avec la personne concernée;
- Identifier à son supérieur immédiat, toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont elle est témoin ou qu'elle subit. Si la personne dont le comportement est visé est son supérieur immédiat, elle doit en informer le supérieur de celui-ci ou un autre gestionnaire;
- Signaler, à la direction de la protection de la jeunesse du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal tout abus envers un usager d'âge mineur de la part d'un membre du personnel ou d'une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement;
- Dénoncer, au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, tout abus envers un usager de la part d'un membre du personnel ou d'une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement;

- Mettre en application le code d'éthique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal¹.

8.2.2. Ministre de la Santé et des Services sociaux

8.2.2.1. Recevoir du Conseil d'administration un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

8.2.3. Conseil d'administration

8.2.3.1. Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;

8.2.3.2. Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les trois ans ou en concordance avec le processus d'Agrément;

8.2.3.3. Nommer le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). (Le CLPQS reçoit les plaintes en provenance des usagers, mais aussi en provenance de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident. Le CLPQS achemine systématiquement ces plaintes au médecin examinateur);

8.2.3.4. Nommer le médecin examinateur coordonnateur responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal², et s'assurer de sa compétence pour l'application de la politique et de la procédure. S'il y a lieu, voir à ce que des mesures soient à sa disposition pour développer sa compétence;

8.2.3.5. Recevoir un rapport annuel sur les plaintes, les recommandations, les mesures correctives, du CLPQS³ (bien que les plaintes proviennent majoritairement des usagers, les plaintes en provenance de toute autre personne qui concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien, ou un médecin résident seront incluses dans ce rapport);

8.2.3.6. Recevoir un rapport annuel sur l'application de la présente politique, notamment en regard du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, les recommandations, les mesures correctives, du Directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;

8.2.3.7. Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de la direction générale du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;

8.2.3.8. Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;

¹ Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 233

² Loi sur les services de santé et les services sociaux article 42

³ Loi sur les services de santé et les services sociaux, articles 33 et 76.10

8.2.3.9. Transmettre au Directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques un rapport sommaire dépersonnalisé faisant état des plaintes de harcèlement visant un membre du CMDP, de leur nature et de leur résolution, les recommandations et les mesures correctives recommandées par le médecin examinateur.

8.2.4. Direction générale

8.2.4.1. Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;

8.2.4.2. Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;

8.2.4.3. Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;

8.2.4.4. Nommer la personne responsable de l'application de la présente politique à partir de critères d'indépendance, de neutralité et de crédibilité jugés nécessaires pour remplir le rôle et les responsabilités qui y sont dévolues;

8.2.4.5. Recevoir, sur demande, un rapport trimestriel sur les plaintes liées au harcèlement et à la violence au travail du Directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;

8.2.4.6. Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le Directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;

8.2.4.7. Déposer au conseil d'administration un rapport annuel anonymisé portant sur l'application de la politique, notamment en regard du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, les recommandations, les mesures correctives.

8.2.5. Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

8.2.5.1. Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;

8.2.5.2. Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;

8.2.5.3. Évaluer périodiquement la présence de facteurs de risques liés aux situations de harcèlement et de violence au sein de leur service;

8.2.5.4. S'assurer que les personnes sous leur responsabilité reçoivent l'information, la formation et le soutien nécessaires en matière de prévention, gestion et résolution des situations conflictuelles, de harcèlement et de violence en milieu de travail, notamment la violence à caractère sexuel et la violence conjugale;

8.2.5.5. Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence, et ce, de manière préventive, c'est-à-dire qu'il y ait dénonciation ou dépôt d'une plainte ou d'une demande de soutien ou non;

8.2.5.6. Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale ou dont il a connaissance;

8.2.5.7. S'assurer qu'un signalement est fait à la direction de la protection de la jeunesse lorsque la situation de harcèlement ou de violence vise une personne d'âge mineure;

8.2.5.8. Consulter ou obtenir du soutien de la part du service de Santé et mieux-être au travail;

8.2.5.9. Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique.

8.2.6. Le Directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, responsable de l'application de la présente politique

8.2.6.1. Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;

8.2.6.2. Évaluer les besoins du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique;

8.2.6.3. Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;

8.2.6.4. S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente politique;

8.2.6.5. Procéder aux désignations prévues par la présente politique;

8.2.6.6. Tenir un registre des plaintes formelles reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, et en faire état au président-directeur général trimestriellement sur demande;

8.2.6.7. Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes de la présente politique;

8.2.6.8. Réviser le contenu de la politique tous les trois ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;

8.2.6.9. Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique.

8.2.7. Le service de Santé et mieux-être au travail, service désigné par la personne responsable de l'application de la présente politique

8.2.7.1. Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes et des demandes de soutien;

8.2.7.2. Fournir des conseils et du soutien relativement à toute question concernant la prévention en matière de harcèlement et de violence (notamment la violence à caractère sexuel et la violence conjugale), la civilité en milieu de travail et les mécanismes de traitement des plaintes pour harcèlement et violence et des demandes de soutien;

8.2.7.3. Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir;

8.2.7.4. Recevoir les plaintes et les demandes de soutien en vertu de la présente politique;

8.2.7.5. Procéder à l'analyse préliminaire de la plainte ou au traitement de la demande de soutien;

8.2.7.6. Désigner un ou des médiateur(s), au besoin;

8.2.7.7. Désigner un ou des enquêteur(s), au besoin;

8.2.7.8. Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.

8.2.8. Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

8.2.8.1. Recevoir les plaintes, en vertu de cette politique, en provenance des usagers, mais aussi en provenance de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident;

8.2.8.2. Recevoir les plaintes, en vertu de cette politique, en provenance des usagers, d'un membre de la famille d'un usager ou d'un visiteur lorsque la plainte vise une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement;

8.2.8.3. Appliquer la procédure d'examen des plaintes;

8.2.8.4. Acheminer les plaintes au médecin examinateur coordonnateur nommé par le conseil d'administration lorsque les plaintes visent un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident;

8.2.8.5. Fournir sur demande un rapport annuel sur ces plaintes, les recommandations et les mesures correctives au Conseil d'administration et au service de Santé et mieux-être au travail;

8.2.8.6. Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique et en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

8.2.9. Médecin examinateur coordonnateur

8.2.9.1. Examiner toute plainte, formulée par un usager ou toute autre personne, qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

8.2.10. Les associations de gestionnaires et d'employés, et leurs représentants

8.2.10.1. Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;

8.2.10.2. Collaborer à la diffusion de la présente politique;

8.2.10.3. Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la présente politique;

8.2.10.4. Effectuer la promotion auprès de leurs membres des activités de prévention des conflits, de harcèlement et de violence et de civilité en milieu de travail;

8.2.10.5. Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;

8.2.10.6. Participer aux différentes instances mises en place dans le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis;

8.2.10.7. Participer à l'élaboration des procédures découlant de la présente politique.

8.2.11. La Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)

8.2.11.1. Recevoir un signalement concernant un usager d'âge mineur présumé victime d'abus lorsqu'il vise un membre du personnel ou une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement;

8.2.11.2. Apprécier les faits et s'assurer de l'application de la procédure de concertation concernant les conduites inacceptables envers un enfant par un membre du personnel ou une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement;

8.2.11.3. Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique et en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse.

9. DOCUMENTS ASSOCIÉS

La version courante du présent document est associée aux documents suivants :

- Procédure de gestion de situations conflictuelles et traitement des plaintes de harcèlement et violence
- Formulaire de plainte de harcèlement ou de violence au travail
- Formulaire d'engagement à la confidentialité lors d'une enquête sur une plainte de harcèlement et de violence au travail
- Formulaire de demande de soutien en cas d'incivilité, de conflit ou d'ambiance de travail difficile

10. MODIFICATIONS APPORTÉES DEPUIS LA DERNIÈRE VERSION

Section(s)	Modification(s)	Justification(s)
Ensemble du document	Changement : « service du développement organisationnel » remplacé par « service de santé mieux-être au travail »	Restructuration à la DRHCAJ
Ensemble du document	Changement : correction de coquilles et diverses modifications	Modifications facilitant la compréhension ou visant à harmoniser l'emploi de certains termes, mais qui ne changent pas le sens du texte
Ensemble du document	Ajout : « demande de soutien »	Précision
3.	Ajout : « Elle s'applique notamment aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur travail, <u>lors de situations non reliées au travail mais ayant un impact sur la relation professionnelle entre les parties</u> »	Précision
5.	Ajout : liste numérotée des critères de la définition de harcèlement	Pour rendre l'information plus saillante
5.	Ajout : « tout acte d'intimidation, de menace ou de discrimination <u>illégal</u> »	Précision, car il existe également une notion de discrimination légale, p.ex. : discrimination sur la base de l'ancienneté
5.	Ajout à la définition des « lieux du travail » : « domicile <u>de l'employé [dans un contexte de travail]</u> »	Précision pour refléter la nouvelle réalité du travail
5.	Ajout : définition de « violence à caractère sexuel »	Pour tenir compte des spécificités liées à ce type de violence
6.	Ajout : « Les politiques et procédures du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Gestion et utilisation des médias sociaux; • Équité, diversité et inclusion. » 	Précision
7.	Ajout : « Ainsi, les plaintes et les demandes de soutien ne sont pas traitées de manière anonyme. »	Précision
8.2.1.	Ajout : « Tenter de résoudre elle-même, dans la mesure du possible, toute situation conflictuelle en communiquant avec la personne concernée »	Précision
8.2.1.	Ajout : « Si la personne dont le comportement est visé est son supérieur immédiat, elle doit en informer le supérieur de celui-ci ou un autre gestionnaire »	Précision
8.2.3.4.	Ajout : « Nommer le médecin examinateur coordonnateur responsable de l'application [...] <u>et s'assurer de sa compétence pour l'application de la politique et de la procédure. S'il y a lieu, voir à ce que des mesures soient à sa disposition pour développer sa compétence</u> ».	Précision, afin d'assurer le traitement adéquat des plaintes traitées par le médecin examinateur coordonnateur
8.2.3.4. 8.2.8.4. 8.2.9.	Changement : substitution de « médecin examinateur » par « médecin examinateur coordonnateur »	Précision
8.2.4.5.	Ajout : « Recevoir, <u>sur demande</u> »	Précision
8.2.5.4.	Ajout : « S'assurer que les personnes sous leur responsabilité reçoivent l'information, la formation et le soutien nécessaires en matière de [...] violence,	Précision, pour englober les changements législatifs au niveau de la CNESST (violence conjugale) et

Section(s)	Modification(s)	Justification(s)
	<i><u>notamment la violence à caractère sexuel et la violence conjugale</u></i> ».	pour tenir compte des spécificités liées à ces deux types de violence
8.2.5.5.	Ajout : « <i>Prendre les moyens raisonnables [...] et ce, de manière préventive, c'est-à-dire qu'il y ait dénonciation ou dépôt d'une plainte ou d'une demande de soutien ou non</i> »	Précision
8.2.6.6.	Ajout : « <i>sur demande</i> »	Précision
8.2.7.2	Ajout : « <i>Fournir des conseils et du soutien relativement à toute question concernant la prévention en matière de harcèlement et de violence (notamment la violence à caractère sexuel et la violence conjugale)</i> »	Précision, pour englober les changements législatifs au niveau de la CNESST (violence conjugale) et pour tenir compte des spécificités liées à ces deux types de violence
8.2.8.5.	Ajout : « <i>au Conseil d'administration et au service de Santé et mieux-être au travail</i> »	Précision qui permet d'assurer que le service Santé et mieux-être au travail, désigné pour l'application de la politique, puisse avoir l'information relative aux suivis des plaintes de harcèlement, et ce, même si celles-ci sont traitées par le médecin examinateur coordonnateur

11. PROCESSUS D'ÉLABORATION

Auteur(s) / Auteur(s)
Valérie Jacob, directrice adjointe DRHCAJ, Volet Prendre soins Sophie Leduc, chef Service Santé et Mieux-être au travail, DRHCAJ
Réviser(e) / Réviser(e)
Carlianne Ho, agente de la gestion du personnel, service de Santé et mieux-être au travail
Personne(s) ou instance(s) consultée(s)
Céline Roy, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services Valérie Jacob, directrice adjointe des ressources humaines - pratiques de gestion et planification de carrière Sophie Leduc, chef du service de Santé et mieux-être au travail Michelle Jolicoeur, chef du service aux cadres et développement organisationnel Sonia Daigneault, conseillère-cadre, service aux cadres et développement organisationnel Michel Prévost, agent de la gestion du personnel, service des relations de travail Micheline Deboisbriand, agente de la gestion du personnel, service de Santé et mieux-être au travail Mariem Kossontini, agente de la gestion du personnel, service de Santé et mieux-être au travail Melissa Pagé, agente de la gestion du personnel, service de Santé et mieux-être au travail Fella Settouche, agente de la gestion du personnel, service des relations de travail

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'île-de-Montréal**

Québec 