

**TITRE** : Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

**RESPONSABLE** : Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

**ÉMISE LE** : 2016-05-05

**ADOPTÉE PAR** : Conseil d'administration

**RÉVISÉE LE** : 2019-06-12

Révision antérieure :

**POLITIQUE**

**PROCÉDURE**

## 1 PRÉAMBULE

La mission du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (CISSS de la Montérégie Centre) est d'assurer une véritable intégration des services à la population. Le CISSS :

- Est au cœur d'un réseau territorial de services (RTS);
- A la responsabilité d'assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire sociosanitaire, incluant le volet santé publique;
- Assume une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire sociosanitaire;
- Veille à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire dans le cadre de ses multiples missions (CH, CLSC, CHSLD, CPEJ, CR), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales;
- Conclut des ententes avec les autres installations et les organisations partenaires de son RTS (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupes de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.).

Le CISSS de la Montérégie-Centre 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.

## 2 CHAMPS D'APPLICATION

- La présente politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Centre, 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 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 CISSS de la Montérégie-Centre visé par cette conduite (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte).

## 3 CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

### 3.1 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 CISSS de la Montérégie-Centre n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.
- Le CISSS de la Montérégie-Centre s'engage à promouvoir la civilité, le respect et la résolution des situations conflictuelles dans les relations entretenues sur ses lieux, et ce, en conformité avec les valeurs organisationnelles ainsi que le code d'éthique en vigueur.
- Le CISSS de la Montérégie-Centre 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.

### 3.2 FONDEMENTS

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

- La *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, c. N-1.1);
- Les articles 10, 10.1 et 46 de 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*;
- Le *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 de l'établissement.

## 4 DÉFINITIONS

<b>Harcèlement :</b>	Extraits 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. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. » « Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »
<b>Violence :</b>	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 collègues, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation.
<b>Civilité :</b>	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, collaboration, politesse, courtoisie et savoir-être.
<b>Incivilité :</b>	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 qui 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.
<b>Situation conflictuelle :</b>	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 discord, 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.
<b>Droit de gérance :</b>	Droit de l'employeur de mettre en place des mécanismes lui permettant de contrôler et d'évaluer le comportement et le rendement de ses employés. Il prend donc des décisions liées à l'atteinte des objectifs de l'établissement dans le souci de la réalisation de sa mission, mais non dans le but de nuire à ses employés.
<b>Lieux du travail :</b>	Tous les lieux où s'exerce une activité de travail effectuée par une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Centre (ex. : chambre d'un usager, corridor, stationnement, domicile d'un usager, toilettes, cafétéria, escaliers) et tout autre endroit où ont lieu des activités reliées au travail (ex. : conférences, réunions, activités sociales ou professionnelles) durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail.
<b>Médiation :</b>	Processus volontaire de résolution des conflits facilité par un tiers impartial compétent.

<b>Analyse préliminaire :</b>	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.
<b>Enquête :</b>	Procédure par laquelle, suite à la réception d'un signalement ou d'une plainte officielle, un tiers neutre examine les faits et rend une opinion impartiale quant au bien-fondé de la plainte ou du signalement en application de la présente politique.
<b>Médecin examinateur :</b>	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 ou en pharmacie de l'établissement, conformément à <i>la Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> .
<b>Personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement :</b>	Toute personne qui, par son activité de travail, contribue directement ou indirectement à la prestation des soins et services découlant de la mission du CISSS de la Montérégie-Centre (ex. : salarié, cadre, hors-cadre, administrateur du conseil d'administration, médecin, dentiste, pharmacien, sage-femme, optométriste, résident, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole).
<b>Personne mise en cause :</b>	Personne dont la conduite alléguée comme étant contraire à la présente politique fait l'objet d'une plainte ou d'un signalement.
<b>Personne raisonnable :</b>	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.
<b>Personne responsable de l'application de la présente politique :</b>	Personne désignée par le président-directeur général de l'établissement et en charge de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés.
<b>Plainte :</b>	Dénonciation formelle à la personne responsable de l'application de la présente politique, 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.
<b>Plaignant :</b>	Personne qui dépose une plainte en vertu de l'application de la présente politique ou qui effectue le signalement d'une situation.
<b>Signalement :</b>	Action de signaler verbalement au supérieur immédiat, ou à la personne responsable de l'application de la présente politique, l'observation d'une situation problématique susceptible de constituer du harcèlement ou de violence, ou en voie de le devenir. Le signalement est généralement fait par une personne témoin d'une situation afin de dénoncer celle-ci dans le but d'obtenir de l'aide, prévenir la détérioration ou faire cesser ce qui est considéré comme problématique.

## 5 OBJECTIFS

### 5.1 OBJECTIFS

- Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Centre 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 de l'établissement;
  - ✓ Prendre en charge les situations pouvant constituer du harcèlement à l'aide d'un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs.

### 5.2 PRINCIPES DIRECTEURS

- Le CISSS de la Montérégie-Centre 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 CISSS de la Montérégie-Centre n'entend faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations de harcèlement et de violence. L'établissement se réserve le droit d'intervenir en tout temps, qu'il y ait plainte, absence de plainte ou retrait de plainte, 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 CISSS de la Montérégie-Centre ont le droit de dénoncer une situation, de demander de l'aide et des conseils ou encore de déposer une plainte officielle auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne qu'elle désigne afin que cessent le harcèlement et la violence, le cas échéant;
- La présente politique ne doit pas être interprétée comme restreignant les actions des gestionnaires de l'établissement dans l'exercice de leur droit de gérance;
- Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte, 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 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 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, 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;

- 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 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 jugée malveillante ou de mauvaise foi peut faire l'objet de sanctions disciplinaires pouvant mener au congédiement. Le dépôt d'une plainte formulée de bonne foi dont les allégations ne sont pas prouvées ne constitue pas une plainte malveillante;
- Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

## 6 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### 6.1 TOUTE PERSONNE CONTRIBUANT À LA RÉALISATION DE LA MISSION DE L'ÉTABLISSEMENT DOIT ADOPTER UNE CONDUITE EMPREINTE DE CIVILITÉ ET EXEMPT 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 l'établissement;
- 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 impliquant des comportements problématiques ou d'une plainte, et ce, afin de ne pas contribuer aux rumeurs et colportages qui détériorent le climat de travail;
- 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;
- Mettre en application le code d'éthique de l'établissement<sup>1</sup>.

### 6.2 MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

- Recevoir du Conseil d'administration un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CISSS de la Montérégie-Centre.

### 6.3 CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément;
- Nommer le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS). *(Le CPQS 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, un médecin*

---

<sup>1</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 233

*résident ou un résident en pharmacie. Le CPQS achemine systématiquement ces plaintes au médecin examinateur);*

- Nommer le médecin examinateur 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)<sup>2</sup>;
- Recevoir un rapport annuel sur les plaintes, les recommandations, les mesures correctives, du CPQS<sup>3</sup>; (*Les plaintes qui concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien, un médecin résident ou un résident en pharmacie seront incluses dans ce rapport*);
- 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 et les mesures correctives;
- Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de la direction générale du CISSS de la Montérégie-Centre;
- Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CISSS de la Montérégie-Centre;
- Transmettre à la personne responsable de l'application de la politique un rapport sommaire dépersonnalisé faisant état des plaintes de harcèlement visant un membre du CMDP, de leur nature et de leur résolution, des recommandations et des mesures correctives recommandées par le médecin examinateur.

#### **6.4 PRÉSIDENCE DIRECTION GÉNÉRALE**

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Centre;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 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;
- Recevoir un rapport trimestriel et annuel sur les plaintes liées au harcèlement et à la violence au travail du responsable de l'application de la présente politique, notamment en regard du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, des recommandations, ainsi que des mesures correctives;
- 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 et les mesures correctives.

#### **6.5 DIRECTEURS, CHEFS MÉDICAUX ET GESTIONNAIRES DE L'ÉTABLISSEMENT**

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- Évaluer périodiquement la présence de facteurs de risques liés aux situations de harcèlement et de violence au sein de leur service;

<sup>2</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux article 42

<sup>3</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux, articles 33 et 76.10

- 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, violence en milieu de travail;
- Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale ou dont il a connaissance;
- Consulter ou obtenir du soutien de la part de personnes ressources identifiées comme telles, ou de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique.

#### **6.6 LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE, À LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES JURIDIQUES**

- Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;
- Évaluer les besoins de l'établissement et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique;
- Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;
- S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente politique;
- Procéder aux désignations prévues par la présente politique;
- 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;
- Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes de la présente politique;
- Réviser le contenu de la politique tous les trois ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CISSS de la Montérégie-Centre;
- Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique.

#### Responsabilités pouvant être déléguées par la personne responsable de l'application de la présente politique :

- Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes;
- Fournir des conseils et du soutien relativement à toute question concernant la prévention en matière de harcèlement et de violence, la civilité en milieu de travail et les mécanismes de traitement des plaintes pour harcèlement et violence;
- Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir;
- Recevoir les plaintes en vertu de la présente politique;
- Désigner un ou des médiateur(s), au besoin;
- Procéder à l'analyse préliminaire;
- Désigner un ou des enquêteur(s), au besoin;
- Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.



## 6.7 COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

- Recevoir les plaintes, en vertu de cette politique, en provenance des usagers et aussi en provenance de toute personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien, un résident en médecine ou en pharmacie;
- 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;
- Appliquer la procédure d'examen des plaintes;
- Acheminer les plaintes au médecin examinateur nommé par le conseil d'administration lorsque les plaintes visent un médecin, un dentiste, un pharmacien, un résident en médecine ou en pharmacie;
- Fournir un rapport annuel sur ces plaintes, les recommandations et les mesures correctives au conseil d'administration;
- Assumer toute 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*.

## 6.8 MÉDECIN EXAMINATEUR

- 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 ou en pharmacie de l'établissement, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

## 6.9 LES ASSOCIATIONS DE CADRES ET DE SALARIÉS, ET LEURS REPRÉSENTANTS

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Collaborer à la diffusion de la présente politique;
- Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la présente politique;
- 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;
- Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- Participer aux différentes instances mises en place dans l'établissement découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis;
- Participer à l'élaboration des procédures découlant de la présente politique.

**RÉDIGÉE OU RÉVISÉE PAR** : Carolyne Rousseau, adjointe au DRHCAJ – développement de l'organisation, des individus et des talents et enseignement non universitaire

**PERSONNES CONSULTÉES** : Comité de direction, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Groupe de référence des cadres intermédiaires, CMDP, CII, CM et sages-femmes, syndicats