

Que ce soit dans des circonstances d'incivilité, de conflit au travail, de harcèlement ou de violence, il est du devoir de toute personne d'intervenir et de signaler sans délai la situation, qu'elle soit témoin ou directement lésée.

CIVILITÉ – C'est une obligation! La civilité est 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 des membres d'une communauté par des conduites empreintes de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-être.

L'incivilité est un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. Elle crée un inconfort important et a un impact négatif sur le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation et le climat de travail.

► **Se règle à l'étape de résolution de conflit**

SITUATION CONFLICTUELLE – Il faut agir! Une situation conflictuelle signifie toute situation présentant une forme de discordance, d'antagonisme ou de tiraillement impliquant deux personnes ou plus dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou sur les personnes sont palpables.

Un conflit non ou mal géré affecte le climat de travail et la qualité de vie des personnes directement impliquées et de l'ensemble des membres d'une équipe. Il est source de stress, de perte de temps, de désengagement, de roulement et a un effet sur la capacité d'attraction de nouvelles personnes dans un service, une équipe. Il peut également entraîner du harcèlement et de la violence en milieu de travail.

► **Se règle à l'étape de résolution de conflit**

HARCÈLEMENT – C'est NON toléré! Selon la *Loi sur les normes du travail* (article 81.18), le harcèlement est une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne salariée et qui entraîne pour celle-ci un milieu de travail néfaste. 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.

Cette définition comprend tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne et tout acte d'intimidation, de menace ou de discrimination. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.

► **Se règle à l'étape de résolution de conflit ou par le dépôt et le traitement d'une plainte formelle de harcèlement ou de violence**

VIOLENCE – C'est inacceptable! La violence est un 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.

► **Se règle à l'étape de résolution de conflit ou par le dépôt et le traitement d'une plainte formelle de harcèlement ou de violence**

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

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est s'est doté d'une politique portant sur l'obligation de civilité, sur la prévention et la gestion de conflit, de harcèlement et de violence en milieu de travail.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est reconnaît que toute personne a droit au respect, à la dignité, à l'intégrité physique et psychologique. À cet égard, le CISSS de la Montérégie-Est prend toutes les mesures préventives et dissuasives nécessaires pour assurer à chacun de ses employés le droit de travailler dans un environnement où le climat de travail est sain, sécuritaire et exempt de harcèlement et de violence.

Cette politique s'appuie sur des textes législatifs, règlementaires ou normatifs dont la Charte des droits et libertés de la personne, le Code du travail, la *Loi sur les normes du travail*, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* - les conventions collectives en vigueur et les valeurs de l'établissement précisées au Code d'éthique.

Toute manifestation d'incivilité, de harcèlement ou de violence à l'égard des personnes est inacceptable et formellement prohibée. Elle sera gérée par des mesures correctives appropriées.

À qui s'adresse la politique?

Cette politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Est de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur les lieux. Elle s'adresse aux usagers et aux membres de leur famille, aux visiteurs, aux bénévoles, aux stagiaires, aux contractuels, aux employés, aux gestionnaires, aux médecins, aux dentistes, aux pharmaciens, aux résidents en médecine et en pharmacie et aux partenaires dans le cadre de leurs fonctions spécifiques, nonobstant le lieu où les situations peuvent se produire. Selon le groupe visé, des mécanismes de dépôt et de traitement de plainte différents peuvent s'appliquer.

Où trouver le texte intégral de la politique et le formulaire de déclaration de harcèlement et de violence?

Vous pouvez obtenir le texte intégral de la politique POL-03RH-001, la procédure PRO-03RH-001 et le formulaire de déclaration de harcèlement ou de violence sur les espaces communs (intranet ou portail interne), en communiquant avec votre supérieur immédiat ou la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques – Développement organisationnel et service aux cadres au Centre administratif Gauthier 450 778-5959 poste 14981.

Ce feuillet est un outil de communication et de promotion, seule la politique est un document complet et officiel.

Quels sont les objectifs de la politique?

Promouvoir des relations humaines empreintes de civilité;

Informar et responsabiliser les personnes sur leur obligation de civilité au travail;

Assurer à toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS un environnement sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit;

Favoriser la gestion préventive et la résolution coopérative des conflits, du harcèlement ou de la violence en utilisant des modes de prévention et de règlement des conflits dont la médiation;

Fournir du soutien à toute personne se croyant victime de harcèlement ou de violence par un mécanisme d'aide et de traitement de plaintes de façon confidentielle;

Déployer des mécanismes efficaces afin d'intervenir rapidement pour faire cesser toutes situations d'incivilité, de harcèlement ou de violence et lorsque nécessaire, prendre des mesures correctives pour intervenir sur les comportements.

Comment prévenir et gérer les situations d'incivilité, de conflits, de harcèlement et de violence en milieu de travail au CISSS de la Montérégie-Est

- ▶ Mise en place de stratégies afin d'assurer un milieu de travail sain et prévenir les risques de violence
- ▶ Diffusion élargie et continue de la politique
- ▶ Formation et soutien aux gestionnaires pour l'application de la politique
- ▶ Information et sensibilisation aux destinataires pour l'application de la politique

Mécanismes de prévention

Étapes de résolution de conflit

Procédure visant la gestion de situations d'incivilité, conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et de violence en milieu de travail

Dépôt et traitement d'une plainte de harcèlement et de violence en milieu de travail

Toute personne peut obtenir de son association (cadres et salariés (syndicats)) des informations et un accompagnement lors du traitement d'une plainte.

La personne plaignante peut, en tout temps, demander que le mécanisme de traitement et d'enquête soit interrompu ou décider de s'en remettre à toute autre instance de son choix.

ÉTAPE 1 Résoudre soi-même la situation

La personne plaignante doit, dans la mesure où les circonstances le permettent, informer la personne concernée de la situation, de façon respectueuse et lui demander clairement de mettre un terme à sa conduite.

ÉTAPE 2 Obtenir l'aide de son supérieur immédiat

Si le dialogue n'a pas permis la résolution de la situation ou si la personne qui déplore la situation souhaite être soutenue dans sa démarche, elle fait une demande d'intervention à son supérieur immédiat. Ce dernier intervient rapidement pour tenter de résoudre la situation.

ÉTAPE 3 Obtenir l'intervention du Développement organisationnel et service aux cadres

Une demande d'intervention du Développement organisationnel et service aux cadres de la DRHCAJ peut être faite si les démarches entreprises préalablement n'ont pas apporté les résultats souhaités. Une démarche de médiation peut être proposée ou toute autre démarche susceptible de résoudre la situation.

Comment dépose-t-on une plainte? Si une plainte vise un employé

1. **Plainte écrite** : un formulaire est rempli et déposé à l'adjoint à la DRHCAJ – Développement organisationnel et service aux cadres. Un accusé de réception est transmis dans les sept jours.
2. **Analyse préliminaire de la plainte** : l'analyse permet de déterminer la nature de la situation et les moyens adéquats pour la traiter selon qu'il s'agit d'une situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence en milieu de travail.
 - ▶ Si la plainte rencontre les critères de la définition légale du harcèlement : une médiation peut être amorcée dans le but d'en arriver à une entente mutuellement satisfaisante. Si la médiation s'avère infructueuse ou qu'elle est refusée par les personnes concernées, une enquête est réalisée.
 - ▶ Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition légale du harcèlement : une médiation ou d'autres modes de résolution de la situation sont proposés.
3. **Enquête** : la personne qui procède à l'enquête analyse la situation, détermine s'il y a eu manquement à la politique et dépose un rapport avec des recommandations.
4. **Conclusions** : le Développement organisationnel et service aux cadres transmet aux parties les conclusions du rapport d'enquête ainsi que les mesures et les recommandations pour corriger la situation.

Si une plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien, un résident en médecine ou en pharmacie

La plainte est déposée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui la transmet au médecin examinateur pour traitement conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Avant de procéder au dépôt d'une plainte officielle, le CISSS de la Montérégie-Est encourage les personnes à résoudre la situation à l'amiable - en franchissant les étapes de résolution de conflit.

Si une plainte provient d'un usager, de son représentant ou d'un membre de sa famille

La plainte est déposée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui en fait le traitement selon les modalités prévues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Si une plainte provient d'un employé à l'endroit d'un usager, de son représentant ou d'un membre de sa famille

L'employé doit se référer aux étapes 1, 2 et 3 mentionnées ci-haut.