

Règlement, politique et procédure (RPP)

Objet :	Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail	No : 028-2016-DRHCAJ
Type de document :	<input type="checkbox"/> Règlement <input checked="" type="checkbox"/> Politique <input type="checkbox"/> Procédure	
Direction responsable de l'application :	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	
Destinataires :	Aux membres du personnel, médecins, stagiaires, partenaires, fournisseurs, consultants, bénévoles, sous-traitants du CISSS de Laval	
Applicable à :	Toutes les directions du CISSS de Laval	
Accessibilité du document :	<input checked="" type="checkbox"/> intranet <input type="checkbox"/> Web	
Commentaires :		

1. ÉNONCÉ GÉNÉRAL

La mission du CISSS de Laval est d'assurer une véritable intégration des services offerts à la population. Le CISSS de Laval :

- 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 Laval 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 CISSS de Laval 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.

1.1 ENGAGEMENTS

- 1.1.1** Toute personne a droit à un milieu de travail sain et exempt de toutes formes de harcèlement et de violence. Ainsi, le CISSS de Laval n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.
- 1.1.2** Le CISSS de Laval 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.
- 1.1.3** Le CISSS de Laval 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, civilisé, et, s'il y a lieu, de prendre les moyens appropriés pour faire cesser toutes formes de harcèlements et de violences.

2. OBJECTIFS

- 2.1** Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité.
- 2.2** 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.
- 2.3** 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.
- 2.4** 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).
- 2.5** Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente politique.
- 2.6** 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 CISSS de Laval;
 - prendre en charge les situations pouvant constituer du harcèlement à l'aide d'un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs.
 - offrir le soutien et l'assistance requise aux personnes visées par le traitement d'une plainte ou les diriger vers des ressources appropriées.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

- 3.1** Le CISSS de Laval 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.
- 3.2** Le CISSS de Laval n'entend faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations de harcèlement et de violence. Le CISSS de Laval 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.
- 3.3** Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval 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.
- 3.4** La présente politique ne doit pas être interprétée comme limitant les actions des gestionnaires du CISSS de Laval dans l'exercice de leur droit de gérance. Dans ce contexte, l'exercice par les gestionnaires de leurs droits de gestion ne peut en aucun cas être considéré comme étant du harcèlement ou de la discrimination.
- 3.5** 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.
- 3.6** 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.
- 3.7** 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).
- 3.8** La personne déposant de bonne foi une plainte formelle dont le bien-fondé n'est pas confirmé par la preuve recueillie ne constitue pas une plainte malveillante, cette plainte sera rejetée et aucune sanction ne sera prise contre la personne plaignante. Si une plainte est jugée abusive, frivole, faite de mauvaise foi ou encore dans l'intention de nuire, la personne plaignante s'expose à des mesures disciplinaires ou administratives.
- 3.9** Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

4. CADRE DE RÉFÉRENCE

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);
- L'article 45.1 de la *Charte de la langue française*;
- 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*;
- La *Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail* (LQ 2022, c 2);
- Le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes*, janvier 2016;
- 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 et de conduite du CISSS de Laval.

5. DÉFINITIONS

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

Harcèlement :

Définition basée sur 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, pouvant être nommés « violences à caractère sexuel »*.

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. La notion de harcèlement comprend notamment le « harcèlement psychologique », le « harcèlement sexuel »** et le « harcèlement discriminatoire ». Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne. Il inclut également le cyberharcèlement :

Cyberharcèlement : Réfère à l'utilisation de moyens de communications électroniques, tels que l'envoi de courriels ou de messages texte menaçants, la propagation de rumeurs malveillantes ou la diffusion d'informations à caractère sexuel explicite sur les réseaux sociaux.¹

***Violences à caractère sexuel** : la notion de violence à caractère sexuel s'entend de toute forme de violence commise par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité, dont l'agression sexuelle.

Cette notion s'entend également de toute autre inconduite qui se manifeste notamment par des gestes, paroles, comportements ou attitudes à connotation sexuelle non désirés, incluant celle relative aux diversités sexuelles ou de genre, exprimés directement ou indirectement, y compris par un moyen technologique.²

****Harcèlement sexuel** : Conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, et qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou entraîne pour elle des conditions de travail défavorables. Un seul acte grave qui engendre un effet nocif continu peut être du harcèlement sexuel. Le harcèlement sexuel peut se présenter notamment sous l'une ou l'autre des formes suivantes :

- des contacts sexuels non désirés, tels que des attouchements, des pincements, des empoignades, des frôlements;
- la sollicitation de faveurs sexuelles non désirées;
- des commentaires inappropriés d'ordre sexuel, des remarques sur le corps de la personne ou sur son apparence, des plaisanteries qui dénigrent l'identité sexuelle ou l'orientation sexuelle de la personne;
- des questions intimes;
- des regards concupiscent, notamment dirigés sur les parties sexuelles de la personne;
- des sifflements;
- l'affichage de photographies pornographiques.³

À noter que les manifestations de harcèlement sexuel constituent également des violences à caractère sexuel.

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 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.

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, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le savoir-être. Elle inclut également la civilité numérique :

¹ Bureau international du travail. Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail (no MEVWM/2016). Genève: Organisation internationale du travail; 2016

² Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur, chapitre P.22.1

³ Politique relative au harcèlement, à la discrimination et à la civilité 118 / 017-06, ENAP citant Me Anne-Marie Plouffe, Commission des normes du travail, in Le harcèlement sexuel au travail, CNESTT

Civilité numérique : Ce sont les règles implicites de communication numériques (sur tout type d'écrans) avec autrui dans le cadre du travail, et qui démontrent de la considération portée aux autres. Il peut s'agir de communication par courriel, sur les médias sociaux ou par messagerie instantanée.⁴

Incivilité : Se définit comme un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel et de savoir-être établies dans le milieu de travail. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société [valeurs du CISSS de Laval : audace, bienveillance, collaboration, innovation] 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. Elle inclut également l'incivilité numérique :

Incivilité numérique : Il s'agit de comportements déviants de faible intensité, qui s'opposent aux normes de communications numériques (sur tous types d'écrans) et au respect attendu et nécessaire dans le cadre professionnel.⁵

Discrimination : Conduite se manifestant par des paroles, des gestes ou des actes visant à exclure ou à inférioriser une personne, ou à lui refuser certains droits en raison de « la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, 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 à ce handicap ». ⁶

Motifs de discrimination énumérés à la Charte des droits et libertés de la personne (art. 10).

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.

Droit de gérance : Droit de l'employeur de mettre en place des mécanismes lui permettant, entre autres, de superviser le personnel, de gérer la ponctualité et l'absentéisme, de gérer les changements dans l'organisation, de procéder à l'allocation des ressources, de mettre en place des mécanismes lui permettant de contrôler et d'évaluer le comportement et le rendement des membres de son personnel. Il prend donc des décisions liées à l'atteinte des objectifs du CISSS de Laval dans le souci de la réalisation de sa mission, mais non dans le but de nuire à ses employés.

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 CISSS de Laval. (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, télétravail) durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail.

Médiation : Processus volontaire de résolution des conflits facilité par un tiers impartial compétent.

⁴ Règles d'or de la civilité numérique, APSSAP

⁵ Règles d'or de la civilité numérique, APSSAP

⁶ Politique relative au harcèlement, à la discrimination et à la civilité 118 / 017-06, ENAP

Accompagnateur : Personne pouvant accompagner le plaignant, le mise en cause ou le témoin lors de son témoignage pour le traitement de la plainte, s'il le désire. Cette personne de leur choix agit à titre d'observateur et elle ne sera pas un témoin éventuel à l'enquête.

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.

Enquête : 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.

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 du CISSS de Laval, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval : 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 Laval. (Ex. : salarié, cadre, hors-cadre, membre du conseil d'administration, médecin, résident, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole).

Personne mise en cause : Personne dont la conduite alléguée comme étant contraire à la présente politique fait l'objet d'une plainte ou d'un signalement.

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 CISSS de Laval et en charge de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés. Cette responsabilité relève de la DRHCAJ.

Plainte : 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.

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

Signalement : 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 la 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.

6. CHAMP D'APPLICATION

- 6.1 La présente politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires).
- 6.2 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.
- 6.3 Elle s'applique lors de toutes communications numériques (sur tout type d'écrans) avec autrui dans le cadre du travail.
- 6.4 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 Laval visé par cette conduite (ex : réseaux sociaux, blogue, message texte).

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- 7.1 Toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval doit adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions.
- 7.2 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 CISSS de Laval;
 - 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 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 du CISSS de Laval⁷.
- agir dans le respect des valeurs organisationnelles : audace, bienveillance, collaboration, innovation.

7.3 Ministre de la Santé et des Services sociaux

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

7.4 Conseil d'administration

- 7.4.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 7.4.2 Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément;
- 7.4.3 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*);
- 7.4.4 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) ou, à défaut, des médecins, des dentistes et des pharmaciens qui exercent leur profession dans une installation exploitée par le CISSS de Laval⁸;
- 7.4.5 Recevoir un rapport annuel sur les plaintes, les recommandations, les mesures correctives, du CLPQS⁹; (*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*);
- 7.4.6 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, de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- 7.4.7 Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de direction générale du CISSS de Laval;

⁷ Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 233

⁸ Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 42

⁹ Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 33 et 76.10

7.4.8 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 Laval;

7.4.9 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, les recommandations et les mesures correctives recommandées par le médecin examinateur.

7.5 Direction générale

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

7.5.2 Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval;

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

7.5.4 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;

7.5.5 Recevoir un rapport trimestriel sur les plaintes liées au harcèlement et à la violence au travail du responsable de l'application de la présente politique;

7.5.6 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.

7.6 Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires du CISSS de Laval

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

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

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

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

7.6.5 Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;

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

7.6.7 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;

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

7.7 La personne responsable de l'application de la présente politique

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

7.7.2 Évaluer les besoins du CISSS de Laval et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique;

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

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

7.7.5 Procéder aux désignations prévues par la présente politique;

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

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

7.7.8 Réviser le contenu de la politique tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CISSS de Laval;

7.7.9 Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique.

7.8 La personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne qu'elle désigne

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

7.8.2 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;

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

7.8.4 Recevoir les plaintes en vertu de la présente politique;

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

7.8.6 Procéder à l'analyse de recevabilité;

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

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

7.9 Médecin examinateur

7.9.1 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 CISSS de Laval, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

7.10 Les associations de cadres et de salariés, et leurs représentants

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

7.10.2 Collaborer à la diffusion de la présente politique;

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

7.10.4 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;

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

7.10.6 Participer aux différentes instances mises en place dans le CISSS de Laval découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis;

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

8. INSTANCES CONSULTÉES

Révision de la présente politique :

Groupes consultés	Création Avril 2016	Révision 2022	Approbation
C.A.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Jean-Philippe Cotton , Président-directeur général
C.P.Q.S.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
M.E.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
SIIIAL-CSQ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Sylvie Mireault , Directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
STTCISSS Laval-	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CSN	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
APTS-Laval	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

9. RÉFÉRENCES

- Règles d'or de la civilité numérique, APSSAP Bureau international du travail. Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail (no MEVWM/2016). Genève: Organisation internationale du travail; 2016. Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur, chapitre P.22.1
- *La Politique relative au harcèlement, à la discrimination et à la civilité* de l'ENAP
- *Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail* du Collège Rosemont
- *Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité* à l'Université du Québec à Trois-Rivières
- *Politique pour promouvoir la civilité et pour prévenir et contrer le harcèlement, la discrimination et la violence au travail* du Centre de services scolaire de Laval.

ANNEXE I

Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence

1. OBJECTIF

La présente procédure vise à définir le processus de gestion, résolution et traitement des situations conflictuelles en milieu de travail et des plaintes de harcèlement et violence.

2. PROCESSUS À SUIVRE

Le CISSS de Laval privilégie mettre en œuvre des moyens de gestion de situations conflictuelles (processus informels) permettant une résolution basée sur les besoins des individus et les intérêts de chacun. En tout temps, cette avenue est privilégiée avant d'en arriver au dépôt d'une plainte officielle en matière de harcèlement ou de violence au travail.

Bien que le CISSS de Laval préconise une approche fondée sur le rapprochement et la résolution des situations conflictuelles et institue la politique dans un objectif de prévention des situations de violence et de harcèlement, une personne peut, en tout temps, se prévaloir de la Procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence prévu à la section 5.

3. PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES SURVENANT ENTRE LES PERSONNES CONTRIBUANT À LA RÉALISATION DE LA MISSION DU CISSS DE LAVAL :

Une démarche en trois étapes est envisagée afin de gérer et résoudre les situations conflictuelles pouvant se présenter en milieu de travail. Cette démarche peut être modulée selon la nature et les personnes concernées par la situation conflictuelle, mais revêt généralement les étapes suivantes :

Étape 1 : Résoudre soi-même la situation conflictuelle ou de harcèlement présumé

Étape 2 : Obtenir du soutien de son supérieur immédiat ou du gestionnaire de son supérieur immédiat (supérieur hiérarchique)

Étape 3 : Obtenir une intervention de la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne

La personne croyant vivre une situation de harcèlement ou de violence au travail peut passer directement à l'étape 3, si elle le désire.

3.1 Processus informels :

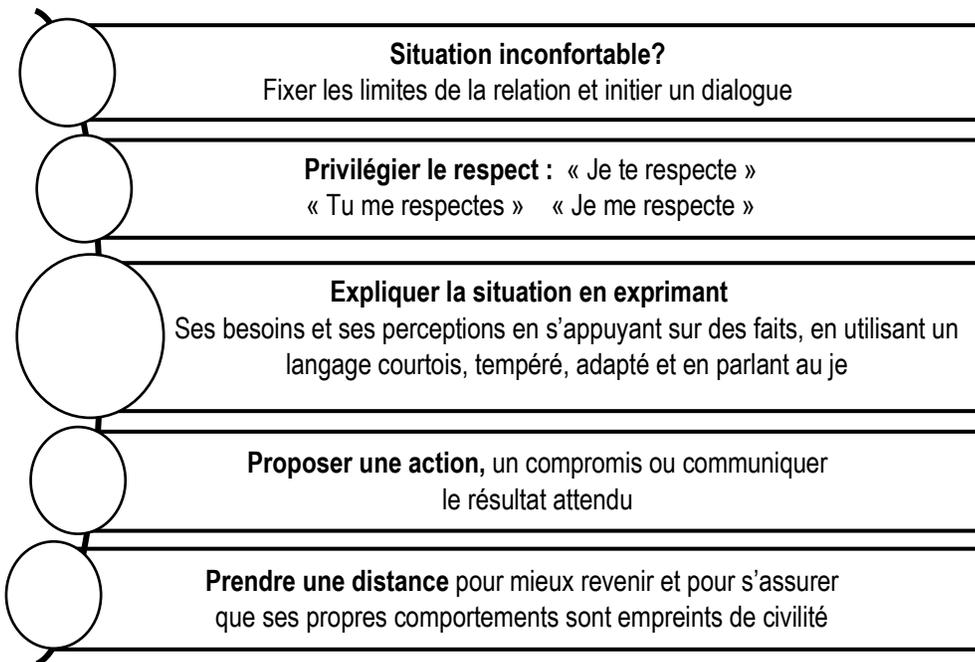
3.1.1 Étape 1 : Résoudre soi-même la situation

Dans la mesure du possible, la personne qui croit subir une situation visée par la Politique agit rapidement de manière à résoudre la situation et pour éviter qu'elle se reproduise. En outre, la personne plaignante peut signifier à la personne mise en cause sa désapprobation et lui demander de cesser la conduite reprochable.

La personne peut utiliser l'**Aide-mémoire à l'intention des employés** et le **Formulaire de cas – Employés** disponible sur l'Intranet dans la section **Soutien aux gestionnaires**. Une méthode de rétroaction en cinq étapes y est expliquée afin de mieux l'outiller :

<http://ciSSLaval.intranet.reg13.rtss.qc.ca/espace-employe/situation-conflictuelle-et-harcelement/>

Voici quelques règles applicables à ce type d'échange :



3.1.2 Étape 2 : Intervention du supérieur immédiat ou du gestionnaire de son supérieur immédiat

Si la méthode prévue à l'étape 1 n'a pas donné les résultats souhaités ou si la personne ne se sent pas à l'aise pour l'effectuer, elle demande l'aide de son supérieur immédiat ou du gestionnaire de celui-ci. Interpelé, le supérieur immédiat ou le gestionnaire du supérieur immédiat agit dans le cadre de ses compétences avec discernement pour assurer le retour d'une situation acceptable pour les parties.

Si la personne mise en cause est le supérieur immédiat de la personne plaignante, cette dernière demande l'intervention de son supérieur hiérarchique, soit le supérieur de son supérieur immédiat ou s'adresser à la personne responsable de l'application de la Politique.

Si la personne ne se sent pas à l'aise d'en discuter avec son gestionnaire ou le supérieur de son gestionnaire, elle peut passer directement à l'étape 3.

Lorsque la personne mise en cause fait partie du même secteur d'activités que la personne plaignante, le supérieur immédiat rencontre ces deux personnes individuellement. Il documente la situation et recueille la version des faits de chacune de ces personnes. Il peut également

rencontrer d'autres personnes aux prises avec la situation dénoncée. Tenant compte du contexte, il détermine l'approche la plus appropriée pour résoudre la situation. En outre, le supérieur immédiat peut proposer la tenue d'une rencontre en présence de la personne plaignante et de la personne mise en cause afin d'en arriver à résoudre la situation. Cette approche est offerte **sous réserve de l'accord de chacune de ces personnes d'y participer** et de leur engagement à collaborer activement à la résolution de la situation dénoncée. Autrement, le supérieur immédiat tente de trouver une solution. Il leur fait part des solutions envisageables et vérifie avec elles si les pistes trouvées leur semblent satisfaisantes. Le supérieur immédiat met ensuite en œuvre les solutions retenues et en fait le suivi.

Lorsque la personne mise en cause ne fait pas partie du même secteur d'activités que la personne plaignante, les supérieurs immédiats concernés se consultent en vue de définir ensemble l'approche la plus appropriée pour résoudre la situation dénoncée. Les supérieurs immédiats concernés réfèrent au paragraphe précédent quant au déroulement de la démarche.

3.1.3 Étape 3 : Obtenir une intervention de la personne responsable de l'application de la politique ou de la personne qu'elle désigne

Dans le cas où la situation persiste, la personne doit :

- Déposer un signalement au Service du développement organisationnel et de la formation en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité ;
- ou
- Déposer une plainte officielle en matière de harcèlement ou de violence au travail, et ainsi se prévaloir de la procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence.

Si la personne qui croit subir un manque de civilité, du harcèlement ou de la violence n'a pas suivi les étapes 1 et 2, le Service du développement organisationnel et de la formation peut l'inciter à suivre le processus prévu.

4. PROCÉDURE DE TRAITEMENTS DES SIGNALEMENTS EN LIEN AVEC UN CONFLIT, UNE AMBIANCE DE TRAVAIL DIFFICILE OU DE L'INCIVILITÉ

En tout temps, il est possible de signaler une situation problématique en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité directement à son gestionnaire ou à un membre de l'équipe de la DRHCAJ. Ceux-ci verront à traiter la situation dans les meilleurs délais.

Principes entourant les signalements :

- Les signalements sont traités par le(s) gestionnaire(s) concerné(s) avec l'aide d'un membre de l'équipe des ressources humaines et ils veillent à prendre en charge la situation.
- Tout signalement est traité avec diligence et impartialité. Il est traité avec discrétion, dans le respect des règles de confidentialité applicables à toutes les personnes concernées.

- Toute partie est écoutée et prise au sérieux ; est entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue.
- L'implication de l'équipe des ressources humaines et des gestionnaires des parties est un élément essentiel dans la résolution des situations de conflit, d'ambiance de travail difficile ou d'incivilité.
- Les signalements favorisent la résolution des situations en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité.
- Les signalements peuvent viser une situation impliquant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine. Dans ce cas, le signalement sera traité par la personne responsable de la politique ou la personne qu'elle désigne avec l'aide du médecin examinateur, si nécessaire.

4.1 Dépôt d'un signalement à l'aide du formulaire

La personne qui désire obtenir du soutien ou signaler sa situation doit le faire en utilisant le formulaire prévu à cet effet (ANNEXE II) et le transmettre au Service du développement organisationnel et de la formation par courriel à l'adresse suivante :

preventioncivillite.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

5. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE

Processus formel

Principes entourant le traitement des plaintes :

- Toute plainte de harcèlement ou de violence est traitée avec diligence et impartialité. Elle est traitée avec discrétion, dans le respect des règles de confidentialité applicables à toutes les personnes concernées, et ce, sans restreindre le droit d'une personne qui se sent lésée de consulter et d'obtenir conseil.
- Toute partie (partie plaignante et partie mise en cause) est écoutée et prise au sérieux; peut consulter un conseiller de son choix; est entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue, valider le contenu de sa déclaration et est informée des conclusions.
- La personne déposant de bonne foi une plainte formelle dont le bien-fondé n'est pas confirmé par la preuve recueillie ne constitue pas une plainte malveillante, cette plainte sera rejetée et aucune sanction ne sera prise contre la personne plaignante. Si une plainte est jugée abusive, frivole, faite de mauvaise foi ou encore dans l'intention de nuire, la personne plaignante s'expose à des mesures disciplinaires ou administratives. Des sanctions peuvent être aussi prises suite à la suite de gestes d'intimidation ou de représailles, envers la personne plaignante ou les témoins.
- En tout temps, la personne plaignante conserve son droit de suspendre la démarche, et ce, à n'importe quelle étape du processus afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation.

- En aucun temps, le dépôt d'une plainte ne suspend les interventions de gestion du supérieur immédiat auprès des personnes concernées quant aux événements présentés ou non dans cette dernière, à moins que la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne ne lui indique le contraire.
- Dans tous les cas, lorsqu'une personne porte plainte, le supérieur immédiat, ou le supérieur hiérarchique du mis en cause doit être informé.
- L'utilisation des procédures découlant de la politique du CISSS de Laval n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire

5.1 Dépôt d'une plainte à la personne responsable de l'application de la politique ou de la personne qu'elle désigne

La personne plaignante qui veut déposer une plainte peut consulter la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne pour discuter de la situation et, s'il y a lieu, rédiger sa plainte et lui remettre.

La plainte doit être écrite sur le formulaire prévu à cet effet (annexe III). Elle peut être transmise par courriel à l'adresse suivante : preventioncivile.ciSSLav@ssss.gouv.qc.ca. Un accusé de réception lui sera transmis dans les meilleurs délais.

Le processus de traitement d'une plainte est généralement complété dans les soixante jours ouvrables de sa réception. La personne responsable de l'application de la politique avise les parties en cause, en motivant sa décision, si ce délai doit être prolongé.

5.2 Analyse préliminaire de la plainte

L'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 (5) critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la Loi sur les normes du travail du Québec:

- une conduite vexatoire (c'est-à-dire abusive, humiliante ou blessante);
- des paroles, des gestes ou des comportements hostiles ou non désirés;
- le caractère répétitif* des actions;
- l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique;
- un milieu de travail rendu néfaste.

* Une seule conduite grave peut également constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte à la dignité ou l'intégrité psychologique ou physique de la personne et produit un effet nocif continu pour elle.

De plus, afin qu'elle soit considérée comme recevable, **toute plainte doit être déposée dans les deux (2) ans suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée**. Ce délai est prolongé, s'il y a lieu, pour tenir compte de la période où des interventions ont été réalisées afin de résoudre la situation, soit par le supérieur immédiat ou par la personne responsable de l'application de la politique, ou la personne qu'elle désigne.

Il est à noter que l'analyse préliminaire ne consiste pas à enquêter ou déterminer si la plainte est fondée, mais bien à circonscrire la pertinence de mener une enquête approfondie sur les faits allégués en regard des obligations légales de la Loi sur les normes du travail.

5.2.1 Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition légale, la personne responsable de l'application de la politique (ou la personne qu'elle désigne):

- informe la personne plaignante de ses conclusions;
 - À la réception d'un mandat de représentation, la personne responsable de la politique ou la personne qu'elle désigne peut discuter des conclusions avec l'accréditation syndicale représentant la personne plaignante.
- propose, selon la situation, d'autres moyens de résoudre la situation problématique;
- encourage la personne plaignante à participer, dans un contexte de responsabilité partagée, à une recherche de solutions (notamment la médiation si cette dernière n'a pas été tentée) et la dirige vers d'autres ressources ou instances appropriées au besoin;
- implique le supérieur concerné, ainsi que le conseiller en gestion des ressources humaines afin de lui transmettre les informations utiles à la recherche de solution et à la résolution de la situation.

5.2.2 Si la plainte rencontre les critères de la définition légale, la personne responsable de l'application de la politique peut suggérer la médiation ou toute autre démarche susceptible de corriger la situation sur une base volontaire.

Il y a une enquête administrative lorsqu'une plainte est jugée recevable et que les démarches alternatives de résolution ont été refusées et/ou ont échoué. La personne responsable de l'application de la politique, ou la personne qu'elle désigne nomme un enquêteur dont le mandat consiste à :

- Recueillir la version des faits des personnes concernées par l'objet de la plainte;
- Déterminer si les allégations sont fondées ou non;
- Déterminer si la personne mise en cause a eu une ou des conduites de harcèlement psychologique envers la personne plaignante;
- Déterminer s'il y a eu manquement à la présente politique;
- Émettre des recommandations pour la gestion de la situation;
- Rédiger et présenter le rapport d'enquête à la personne responsable de l'application de la politique.

Toute personne mise en cause est informée de ce qui lui est reproché et bénéficie d'un délai raisonnable pour se préparer avant une entrevue.

La personne plaignante et la personne mise en cause sont rencontrées individuellement, de même que les témoins. Elles peuvent être accompagnées, en tout temps, d'une personne de leur choix qui agit à titre d'observateur et qui ne serait pas un témoin éventuel à l'enquête. Toutes les personnes rencontrées doivent signer le formulaire d'engagement à la confidentialité (voir ANNEXES IV et V).

L'enquêteur transmet son rapport, ses conclusions et ses recommandations à la personne responsable de l'application de la politique. Celle-ci achemine à son tour les conclusions du rapport d'enquête aux deux parties concernées ainsi qu'au directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques.

Ce dernier, en collaboration avec le directeur de l'unité concernée, est responsable d'évaluer le degré de sanction nécessaire et de procéder à l'application des mesures disciplinaires appropriées ou toutes autres mesures. Le ou les supérieurs concernés, ainsi que son supérieur immédiat, sont informés des conclusions et des mesures à mettre en place. Un plan d'action est convenu avec le ou les supérieurs concernés.

La personne plaignante et la personne mise en cause sont informées verbalement et par écrit des conclusions de l'enquête par la personne responsable de l'application de la politique. S'il y a lieu, elles sont informées des mesures et des suites pertinentes pour chacune d'entre elles. Dans le cas où des sanctions ou des mesures disciplinaires sont appliquées, le directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques est impliqué.

5.3 Application et mise en place des solutions

En tout temps, il est de la responsabilité du supérieur immédiat des employés impliqués, ou du supérieur immédiat hiérarchique de la personne mise en cause, de prendre les mesures nécessaires, au besoin en ayant recours à la direction des ressources humaines, des communications et aux affaires juridiques, afin de faire cesser les conduites d'incivilité, de harcèlement et de violence, que la plainte rencontre ou non les critères de la définition légale du harcèlement.

À cet effet, il doit prendre en considération les recommandations du rapport d'enquête, les conseils des représentants et mettre en place les mesures convenues. Au besoin, la personne responsable de l'application de la politique peut effectuer le suivi de l'application des mesures ou recommandations auprès du ou des supérieurs immédiats concernés.

Si après enquête, les allégations en matière de harcèlement ou violence s'avèrent fondées, des mesures administratives ou disciplinaires seront mises en place. Ces mesures peuvent aller jusqu'au congédiement, selon la nature des allégations et la gravité de celles-ci.

Tout dossier de plainte, ainsi que les rapports d'enquête, sont conservés de manière confidentielle, à un seul et même endroit, au bureau de la personne responsable de l'application de la politique, et ce, pendant cinq ans.

6. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES

6.1 Médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine

La personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval qui désire déposer une plainte officielle de harcèlement contre un membre du CMDP pourra choisir de déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique ou encore auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval. Si elle choisit de

déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique, celle-ci la transmettra immédiatement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui, à son tour, verra à l'acheminer au médecin examinateur pour son étude.

À l'inverse, un professionnel médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine qui désire porter plainte pour harcèlement ou violence contre une autre personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval doit déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne que celle-ci désigne

6.2 Membre du conseil d'administration

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un membre du conseil d'administration doit en aviser le Service du développement organisationnel et de la formation. Celui-ci s'assure de la recevabilité de la plainte et achemine la plainte à un enquêteur externe à l'établissement.

6.3 Usager

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un usager doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans le CISSS de Laval.

Un usager, désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence, doit suivre la procédure de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. La plainte est alors déposée auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Les mécanismes déjà établis par le CISSS de Laval doivent alors être appliqués.

Lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un usager majeur est victime de maltraitance selon l'article 21 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, la personne informée doit signaler sans délai la situation au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

6.4 Usager d'âge mineur

Lorsqu'il y a lieu de croire qu'une conduite compromet la sécurité ou le développement d'une personne d'âge mineur au sens de l'article 38 ou 38.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (ex. : allégations d'abus physiques ou sexuels), la personne informée de la situation doit faire un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (réf. Obligation de signaler d'un professionnel (*LPJ* art.39)).

6.5 Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires

La personne en charge de l'octroi de contrats de service a la responsabilité d'informer toutes les personnes qui œuvrent temporairement dans le CISSS de Laval sur le comportement attendu dans le CISSS de Laval. Dans le cas des partenaires, la direction générale ou son représentant sera responsable de les informer de la politique en vigueur dans le CISSS de Laval.

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans le CISSS de Laval.

Le fournisseur, sous-traitant ou partenaire qui se croit victime de harcèlement ou de violence, peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.

6.6 Chercheurs et étudiants

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un chercheur ou un étudiant doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans le CISSS de Laval. Le responsable de l'application de la présente politique, ou la personne qu'il désigne doit prendre les moyens nécessaires afin de s'assurer de la poursuite du processus avec la maison d'enseignement, le cas échéant.

Un chercheur ou un étudiant qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence par une autre personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Laval peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.

7. DOCUMENTS ASSOCIÉS

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

- RPP : 028-2022-DRHCAJ- Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
- Formulaire de plainte de harcèlement ou de violence au travail
- Formulaire d'engagement à la confidentialité
- Formulaire de signalement en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité
- Aide-mémoire pour les employés

8. RÉFÉRENCES :

- Procédure : Gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et de violence du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- Procédure relative à la gestion des situations visées par la Politique et au traitement des plaintes pour harcèlement et violence du CIUSSS ODIM

ANNEXE II – FORMULAIRE DE SIGNALEMENT

- **Je vis une situation conflictuelle ou de l'incivilité de la part d'un usager :**
Veuillez plutôt vous adresser à votre supérieur(e) immédiat(e).
- **J'ai pris connaissance** de la [Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence au travail](#) ainsi que de la Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence. **J'ai suivi les étapes** dans la Procédure et je désire avoir du soutien en lien avec :

Un conflit interpersonnel

D'autres formes de violence

Une ambiance de travail difficile

Précisez : _____

De l'incivilité (ex. : un collègue m'a crié après.)

Autre

Précisez : _____

Des violences à caractère sexuel (VACS)

Initiales : _____

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DEMANDANT DU SOUTIEN

PAR RAPPORT AUX FAITS DÉNONCÉS/ALLÉGUÉS :

Je suis la personne qui les a vécus

Je suis une personne témoin

Nom :

Prénom :

Matricule / numéro d'employé :

Unité/service :

Titre d'emploi :

Direction :

Adresse complète à la maison :

Installation/site :

Numéro de téléphone pour vous joindre :

Adresse courriel pour vous joindre :

IDENTIFICATION DU SUPÉRIEUR IMMÉDIAT DE LA PERSONNE DEMANDANT DU SOUTIEN

Nom :

Prénom :

Numéro de téléphone :

Veuillez adresser l'original de votre demande en utilisant le formulaire automatisé sur l'intranet ou par courriel :

Courriel : preventioncivilite.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

Démarches préalablement effectuées

	Oui	Non
Êtes-vous actuellement en absence du travail ? Si oui, en préciser la raison. (vacances, congé, maladie, CSST, etc.)		
(Étape 1) Avez-vous informé la (ou les personnes) présumée(s) responsable(s) des agissements reprochés et du fait que cette conduite est inacceptable et indésirable?	Précisez la date si pertinente et ce qui a été fait :	Pour quelles raisons ?
(Étape 2) Avez-vous informé votre supérieur immédiat de la situation?	Précisez la date si pertinente :	Pour quelles raisons ?
À votre connaissance, votre supérieur immédiat a-t-il fait des démarches de règlement de la situation?	Précisez la date si pertinente :	Pour quelles raisons ?
Si votre supérieur est visé par le signalement, avez-vous soumis votre signalement à son supérieur immédiat? Le cas échéant, inscrire le nom de son supérieur:	Précisez la date si pertinente	Pour quelles raisons ?
Avez-vous posé d'autres gestes/actions dans le but de résoudre l'événement ?	Lesquels et quels ont été les résultats ?	

Description de la situation

- Décrivez la situation qui vous amène à demander de l'aide (Quoi, qui, depuis quand?).

- Depuis combien de temps vivez-vous cette ou ces situations ?

- Quelle est la date de la dernière manifestation des comportements?

Attentes en termes de soutien et résultats attendus

- Quelles sont vos attentes en termes de soutien de la part de l'organisation? (Conseils, facilitation, etc.)
- En remplissant ce formulaire, quels sont le ou les résultats désirés?

- Est-ce que vous entrevoyez des solutions, autres que celles d'évitement, pour régler véritablement la situation?

Autres documents

Veillez joindre à votre formulaire tous les autres documents qui s'avèreraient utiles dans la compréhension de votre signalement à l'adresse courriel. Il peut s'agir notamment de courriels, de photographies, de lettres ou d'autres preuves.

preventioncivilite.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

Déclaration de la personne signalant une situation

Je déclare avoir lu la [Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence au travail](#) et d'en comprendre la portée.

Je comprends que mon signalement sera traité en toute confidentialité et je m'engage à ne pas communiquer d'information à ce sujet à quiconque dans le cadre ou à l'occasion du travail, tout au long de la démarche (à l'exception de mon représentant syndical s'il y a lieu).

J'autorise la personne responsable de l'application de la politique à informer, au besoin, les personnes et les gestionnaires concernés ainsi que l'équipe pivot de la DRHCAJ.

Je déclare que les renseignements inscrits dans le présent formulaire sont véridiques, décrits en toute bonne foi et au meilleur de ma connaissance. J'atteste avoir rédigé cette déclaration de façon libre et volontaire. Je comprends que le CISSS de Laval pourrait prendre des mesures à l'endroit d'une personne, s'il s'avère que le signalement est déposé est mensonger ou déposé de mauvaise foi, notamment dans le but de nuire à autrui.

Je m'engage à informer le CISSS de Laval, si je désire retirer mon signalement.

Signature

Date

*Une fois complété, veuillez acheminer ce formulaire à l'attention de la Conseillère, respect des personnes directement par courriel à l'adresse : preventioncivillite.ciSSLav@ssss.gouv.qc.ca

ANNEXE III – FORMULAIRE DE PLAINTE

- **Je vis une situation de harcèlement ou de violence de la part d'un usager :**
Veuillez plutôt vous adresser à votre supérieur(e) immédiat(e).
- **Je vis de l'incivilité au travail, une situation tendue ou conflictuelle avec une personne au travail :**
Veuillez consulter la section 3 de la *Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence* et suivre les étapes avant de remplir un formulaire de plainte.
- **J'ai pris connaissance de la [Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail](#) ainsi que de son ANNEXE I « *Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence* ».**
- **Je désire déposer une plainte formelle dans le cadre des mécanismes prévus à la procédure qui s'y applique afin de dénoncer :**

Harcèlement psychologique
Violence verbale ou physique

Harcèlement sexuel

Harcèlement discriminatoire
(Origine ethnique, orientation sexuelle, etc.)

Veuillez écrire en lettres moulées et remplir tous les champs.

ÉVÉNEMENTS REPROCHÉS : RÉSUMÉ DES FAITS SELON LES CRITÈRES DU HARCÈLEMENT DÉFINI PAR LA LOI.

1. Veuillez cocher si un ou plusieurs critères suivants sont présents dans votre plainte :

- une conduite vexatoire (c'est-à-dire abusive, humiliante ou blessante); OUI NON
- des paroles, des gestes ou des comportements hostiles ou non désirés; OUI NON
- le caractère répétitif des actions; OUI NON
- l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique; OUI NON
- un milieu de travail rendu néfaste. OUI NON

**2. Je dépose officiellement une plainte en vertu de la politique de civilité du
Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval**

Identification du plaignant				
Nom :		No téléphone au travail :		
Prénom :		Unité/service :		
Matricule/numéro d'employé :		Installation :		
Titre d'emploi :		Direction / Service :		
Identification du ou de la supérieur(e) immédiat(e) de la personne plaignante				
Nom :		Prénom :		
Numéro de téléphone :				
Identification de la ou de(s) personne(s) mise(s) en cause				
Nom :		Prénom :		
Titre d'emploi :		Unité/service :		
Installation/site :		Direction :		
Lien avec mise en cause :	Supérieur <input type="checkbox"/>	Collègue <input type="checkbox"/>	Subordonné <input type="checkbox"/>	Autre :
Nom :		Prénom :		
Titre d'emploi :		Unité/service :		
Installation/site :		Direction :		
Lien avec mise en cause :	Supérieur <input type="checkbox"/>	Collègue <input type="checkbox"/>	Subordonné <input type="checkbox"/>	Autre :
Identification du ou des témoins (s'il y a lieu)				
Nom :		Prénom :		
Fonction :		Installation/site :		
Nom :		Prénom :		
Fonction :		Installation/site :		
Nom :		Prénom :		
Fonction :		Installation/site :		

3. ÉTAPES PRÉALABLES AU DÉPÔT DE LA PRÉSENTE PLAINTE

Pour accélérer le processus d'analyse, veuillez répondre à toutes les questions suivantes.

	Oui	Non
Êtes-vous actuellement en absence du travail ? Si oui, en préciser la raison. (vacances, congé, maladie, CSST, etc.)		
(Étape 1) Avez-vous informé la (ou les) personne(s) présumée(s) responsable(s) des agissements reprochés et du fait que cette conduite est inacceptable et indésirable?	Précisez la date et ce qui a été fait :	Pour quelles raisons ?
(Étape 2) Avez-vous informé votre supérieur immédiat de la situation?	Précisez la date et ce qui a été fait :	Pour quelles raisons ?
À votre connaissance, votre supérieur immédiat a-t-il fait des démarches de règlement de la situation?	Précisez la date :	Pour quelles raisons ?
Si votre supérieur est visé par la plainte, avez-vous soumis votre plainte à son supérieur immédiat? Le cas échéant, inscrire le nom de son supérieur:	Précisez la date :	Pour quelles raisons ?
Avez-vous posé d'autres gestes dans le but de résoudre l'événement ?	Lesquels et quels ont été les résultats ?	
Avez-vous tenté d'obtenir une intervention ou du soutien d'un représentant des ressources humaines?		Pour quelles raisons ?
À votre connaissance, est-ce que d'autres personnes auraient vécu des situations similaires avec le même mise en cause?	Précisez qui :	
Est-ce qu'un grief a été déposé en votre nom par votre syndicat?		

4. Veuillez répondre aux questions suivantes et au besoin vous pourrez aussi nous acheminer tout document supplémentaire que vous jugez pertinent.

Date (du plus ancien au plus récent)	Lieu (et heure si possible)	Événements : Comportements, gestes ou actes précis, paroles prononcées, etc.	Nom du ou des témoins (s'il y a lieu)
		<i>Comment avez-vous réagi?</i>	
		<i>Comment avez-vous réagi?</i>	
		<i>Comment avez-vous réagi?</i>	
		<i>Comment avez-vous réagi?</i>	
		<i>Comment avez-vous réagi?</i>	
<i>Si vous manquez d'espace de rédaction, annexe d'autres pages au présent formulaire</i>			

4. Veuillez répondre aux questions suivantes :

Cet ou ces événements ont-ils eu des répercussions dans votre milieu de travail? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<i>Si oui, expliquer les répercussions.</i>
Cet ou ces événements ont-ils eu des répercussions dans votre vie privée? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<i>Si oui, expliquer les répercussions.</i>
Depuis combien de temps vivez-vous la situation de harcèlement ou de violence au travail?	
Quelle est la date de la dernière manifestation des comportements associés à du harcèlement ou de la violence?	
Est-ce que ces comportements de harcèlement ou de violence se sont produits à plusieurs reprises? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<i>Si oui, à combien de reprises?</i>
Autres commentaires : <i>Ajoutez tout commentaire que vous jugez utile.</i>	
Quelles sont vos attentes en déposant cette plainte? Que désirez-vous obtenir? <i>(Faire cesser le harcèlement, des excuses, établir un climat pacifique, etc.)</i>	
Est-ce que vous entrevoyez des solutions, autres que celles d'évitement, pour régler véritablement la situation? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<i>Si oui, expliquez vos solutions.</i>
Médiation : Est-ce que vous êtes ouvert à participer à une démarche de médiation?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Médiation : Est-ce que vous aimeriez avoir plus d'information sur la possibilité d'aller en médiation pour solutionner le problème?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques -
Service du développement organisationnel et de la formation

COORDONNÉES POUR VOUS JOINDRE :

Numéros de téléphone : (____) _____ (____) _____
(Où l'on peut vous joindre de façon confidentielle)

Possibilité de vous laisser un message à ce numéro : OUI NON

Moment privilégié pour vous contacter :

Je déclare avoir lu la [Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence au travail](#) et d'en comprendre la portée.

Je comprends que ma plainte sera traitée en toute confidentialité en suivant le processus de traitement d'une plainte comme prévu à la [Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence au travail](#).

Je m'engage à ne pas communiquer d'information à ce sujet à quiconque dans le cadre ou à l'occasion du travail, tout au long de la démarche (à l'exception de mon représentant syndical s'il y a lieu).

Je déclare que les renseignements inscrits dans le présent formulaire sont véridiques, décrits en toute bonne foi et au meilleur de ma connaissance. J'atteste avoir rédigé cette déclaration de façon libre et volontaire. Je comprends que le CISSS de Laval pourrait prendre des mesures à l'endroit d'une personne, s'il s'avère que ma plainte est mensongère ou déposée de mauvaise foi, notamment dans le but de nuire à autrui.

Je m'engage à informer le CISSS de Laval, si je désire retirer ma plainte.

Signature

Date

Autres documents :

Veuillez joindre tous les autres documents qui s'avéreraient utiles dans la compréhension de votre plainte. Il peut s'agir notamment de courriels, de photographies, de lettres ou d'autres preuves.

*Une fois complété, veuillez acheminer ce formulaire à l'attention de la Conseillère, respect des personnes directement par courriel à l'adresse : preventioncivilite.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

ANNEXE IV

Engagement de confidentialité

Je, soussigné(e) _____, reconnais que je suis tenu(e) à la discrétion et à la confidentialité de tous les faits dont j'ai ou aurai connaissance eu égard à la plainte déposée en vertu de la Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (RPP : 028-2016 -DRHCAJ) ou via un grief.

En ce sens, par la présente, je m'engage expressément à respecter le caractère confidentiel de toute information en lien avec cette plainte. Je m'engage à garder confidentielle toute information divulguée tout au long du processus de traitement de la plainte, incluant le processus d'enquête, le cas échéant. De la sorte, je m'engage à ne pas discuter de cette plainte ou des circonstances l'entourant et je m'engage à ne pas divulguer, de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, une ou des informations confidentielles et privilégiées concernant cette plainte.

Je m'engage également à m'abstenir en tout temps de discuter avec toute personne, incluant mes collègues de travail, de toute information ou tout renseignement relativement à ladite plainte, sauf dans la mesure où la personne à qui je transmets une telle information est dûment autorisée à la recevoir dans le cadre de ses fonctions ou en vertu des lois applicables ou à moins d'être convoqué(e) devant un tribunal à cet égard. Ainsi, cela ne limite en rien ma possibilité de prendre conseil auprès d'un professionnel ou auprès de mon syndicat.

Je reconnais expressément et comprends que je pourrai faire l'objet de mesures disciplinaires ou administratives advenant une contravention au présent engagement de confidentialité.

Le présent engagement de confidentialité est valide en tout temps.

Signé à _____ Date : _____

Signature

Témoin

ce _____

ANNEXE V

Engagement de confidentialité

ACCOMPAGNATEUR

Je, soussigné(e) _____, accompagnateur, reconnais que je suis tenu(e) à la discrétion et à la confidentialité de tous les faits dont j'ai ou aurai connaissance eu égard à la plainte déposée en vertu de la Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (RPP : 028-2016-DRHCAJ) ou via un grief.

En ce sens, par la présente, je m'engage expressément à respecter le caractère confidentiel de toute information en lien avec cette plainte. Je m'engage à garder confidentielle toute information divulguée tout au long du processus de traitement de la plainte, incluant le processus d'enquête, le cas échéant. De la sorte, je m'engage à ne pas discuter de cette plainte ou des circonstances l'entourant et je m'engage à ne pas divulguer, de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, une ou des informations confidentielles et privilégiées concernant cette plainte. Toutefois, ceci ne doit pas être interprété comme m'empêchant d'exercer mes fonctions auprès de la personne rencontrée.

Je reconnais expressément et comprends que je pourrai faire l'objet de mesures disciplinaires ou administratives advenant une contravention au présent engagement de confidentialité.

Le présent engagement de confidentialité est valide en tout temps.

Signé à _____

Date : _____

Signature

Témoin

ce _____