

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

Entrée en vigueur le 26 septembre 2016

**Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention
du harcèlement et de la violence en milieu de travail
du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière**

Adoptée par :
Conseil d'administration

Date :
Le 26 septembre 2016

Historique du document :

Direction émettrice :
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Responsable(s) de son application :
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Destinataires :

- Tous les intervenants du CISSS de Lanaudière
- Toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, stagiaires)

Lieu d'application :
CISSS de Lanaudière

Document(s) associé(s) :

Authentifié par : 
Daniel Castonguay
Président-directeur général

Date :
Le 17 novembre 2016

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	7
1. ENGAGEMENTS	7
2. OBJECTIFS	8
3. FONDEMENTS	8
4. DÉFINITIONS	9
5. CHAMP D'APPLICATION	11
6. PRINCIPES DIRECTEURS	11
7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	12

Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

PRÉAMBULE

La mission du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière (ci-après désigné le « CISSS de Lanaudière ») a comme mission :

- de veiller à l'organisation des soins et des services de santé et de services sociaux qui répondent aux besoins de la population;
- d'assurer la prestation de soins et de services de santé et de services sociaux à la population de son territoire;
- d'offrir un meilleur accès aux soins et services à la population;
- d'assumer une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire;
- de créer et de maintenir des liens de collaboration avec les différents partenaires du territoire;
- de garantir une planification régionale des ressources humaines;
- de réaliser le suivi et la reddition de comptes auprès du MSSS, en fonction de ses attentes;
- d'établir des ententes et des modalités de fonctionnement entre les différents partenaires du réseau.

Le CISSS de Lanaudière 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, l'établissement 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. ENGAGEMENTS

- 1.1. 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 Lanaudière n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.
- 1.2. Le CISSS de Lanaudière 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.
- 1.3. Le CISSS de Lanaudière s'engage également à prendre les moyens appropriés afin d'assurer à tous les intervenants un environnement de travail sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

2. OBJECTIFS

- 2.1. Assurer à tous les intervenants du CISSS de Lanaudière d'être traités 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 intervenants 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 intervenants 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.

3. 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*;
- Code de procédure civile (non en vigueur, art.1-7);
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (RLRQ, c. S-2.1);
- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;
- Le *Règlement sur certaines conditions de travail applicables aux cadres des agences et des établissements de santé et services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2, r. 5.1);

- Le *Code des professions* (RLRQ, c. C-26) : Code de déontologie des professionnels;
- Les conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur;
- les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément;
- Le code d'éthique du CISSS de Lanaudière

4. DÉFINITIONS

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

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

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

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.

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

Incivilité: Se définit comme un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société 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.

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 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.

Droit de gérance : 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.

Lieux du travail : Tous les lieux où s'exerce une activité de travail effectuée par un intervenant du CISSS de Lanaudière. (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.

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

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

Intervenant : 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 Lanaudière. (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 de l'établissement et en charge de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés.

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 violence, ou en voie de le devenir. Le signalement est généralement fait par une personne impliquée ou 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. CHAMP D'APPLICATION

- 5.1** La présente politique s'applique à tous les intervenants du CISSS de Lanaudière de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, stagiaires).
- 5.2** 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.
- 5.3** 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 Lanaudière visé par cette conduite (ex : réseaux sociaux, blogue, message texte).

6. PRINCIPES DIRECTEURS

- 6.1** Le CISSS de Lanaudière s'attend à une collaboration de tous et encourage tous les intervenants à adopter des comportements empreints de civilité. En outre, il les encourage à se prévaloir, au besoin, des procédures découlant de la présente politique.
- 6.2** Le CISSS de Lanaudière 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.
- 6.3** Tous les intervenants du CISSS de Lanaudière 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 cesse le harcèlement et la violence, le cas échéant.
- 6.4** 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. Ce droit de gérance doit s'exercer dans le respect de la politique.
- 6.5** 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.

6.6 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.

6.7 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).

6.8 La personne qui a déposé une plainte jugée malveillante ou de mauvaise foi peut faire l'objet de sanctions disciplinaires. Le dépôt d'une plainte formulée de bonne foi dont les allégations ne sont pas prouvées ne constitue pas une plainte malveillante.

6.9 Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

7.1 Intervenants

7.1.1 Tout intervenant de l'établissement doit adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions. Il 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'il est impliqué 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;
- signaler à son supérieur immédiat, toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont il est témoin ou qu'il subit et qu'il n'arrive pas à résoudre par lui-même;
- mettre en application les articles pertinents du code d'éthique de l'établissement¹ et de sa profession, le cas échéant.

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

7.2 Ministre de la Santé et des Services sociaux

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

7.3 Conseil d'administration

- 7.3.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 7.3.2 Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément;
- 7.3.3 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 ou un médecin résident. Le CPQS achemine le cas échéant ces plaintes au médecin examinateur);*
- 7.3.4 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 l'établissement²;
- 7.3.5 Recevoir un rapport annuel sur les plaintes, les recommandations, les mesures correctives, du CLPQS³; *(Bien que les plaintes proviennent majoritairement des usagers, les plaintes en provenance de toute autre personne qui concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien, ou un médecin résident seront incluses dans ce rapport);*
- 7.3.6 Recevoir un rapport annuel sur l'application de la présente politique, notamment en regard du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, les recommandations, les mesures correctives, de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- 7.3.7 Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de direction générale du CISSS de Lanaudière ;
- 7.3.8 Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CISSS de Lanaudière ;
- 7.3.9 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.

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

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

7.4 Direction générale

- 7.4.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 7.4.2 Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des intervenants du CISSS de Lanaudière ;
- 7.4.3 Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 7.4.4 Nommer la personne responsable de l'application de la présente politique à partir de critères d'indépendance, de neutralité et de crédibilité jugés nécessaires pour remplir le rôle et les responsabilités qui y sont dévolues;
- 7.4.5 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;
- 7.4.6 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.

7.5 Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires de l'établissement

- 7.5.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 7.5.2 Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 7.5.3 Évaluer périodiquement la présence de facteurs de risques liés aux situations de harcèlement et de violence au sein de leur service;
- 7.5.4 S'assurer que les personnes sous leur responsabilité reçoivent l'information, la formation et le soutien nécessaires en matière de prévention, gestion et résolution des situations conflictuelles, de harcèlement , violence en milieu de travail;
- 7.5.5 Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- 7.5.6 Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale ou dont il a connaissance;
- 7.5.7 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;
- 7.5.8 Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique.

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

- 7.6.1 Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;
- 7.6.2 Évaluer les besoins de l'établissement et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique;
- 7.6.3 Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;
- 7.6.4 S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente politique;
- 7.6.5 Procéder aux désignations prévues par la présente politique;
- 7.6.6 Tenir un registre des plaintes formelles reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, et en faire état au président-directeur général trimestriellement;
- 7.6.7 Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes de la présente politique;
- 7.6.8 Réviser le contenu de la politique tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CISSS de Lanaudière ;
- 7.6.9 Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique.

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

- 7.7.1 Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes;
- 7.7.2 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;
- 7.7.3 Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir;
- 7.7.4 Recevoir les plaintes en vertu de la présente politique;
- 7.7.5 Désigner un ou des médiateur(s), au besoin;
- 7.7.6 Procéder à l'analyse préliminaire;
- 7.7.7 Désigner un ou des enquêteur(s), au besoin;
- 7.7.8 Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.

7.8 Médecin examinateur

7.8.1 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 de l'établissement, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

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

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

7.9.2 Collaborer à la diffusion de la présente politique;

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

7.9.4 Participer à la promotion auprès de leurs membres des activités de prévention des conflits, de harcèlement et de violence et de civilité en milieu de travail;

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

7.9.6 Participer aux différentes instances mises en place dans l'établissement découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis;

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

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Québec 