

Titre : POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	
Codification :	2000 001 00F
Responsable de l'application :	Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques
Approuvé par :	Conseil d'administration
Politique :	Nouvelle <input checked="" type="checkbox"/> Révisée <input type="checkbox"/>
Procédure associée :	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Destinataire :	<input type="checkbox"/> Intra-direction: Veuillez spécifier la direction <input type="checkbox"/> Inter-direction: Veuillez spécifier les directions ou services visés <input type="checkbox"/> Multidisciplinaire: Veuillez spécifier les disciplines (ex : travailleurs sociaux, médecins, etc.) <input type="checkbox"/> Gouvernance et haute direction <input checked="" type="checkbox"/> L'ensemble du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

1. Champs d'application

- 1.1. La présente politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires).
- 1.2. 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.
- 1.3. 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 CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal visé par cette conduite (ex. réseaux sociaux, blogue, message texte).

2. 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);
- Le *Code criminel* (L.R.C., c. C-46);
- Le *Code civil du Québec*;

Date d'entrée en vigueur : 27 octobre 2016	Date de révision : Inscrire la date de révision, s'il y a lieu	Prochaine révision : Octobre 2021
--	--	---

- Code de procédure civile (non en vigueur, art.1-7);
- *La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- *La Loi sur la santé et la sécurité du travail* (RLRQ, c. S-2.1)
- *La Loi sur les services de santé et les services sociaux* ;
- *Le Règlement sur certaines conditions de travail applicables aux cadres des agences et des établissements de santé et services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2, r. 5.1);
- *Le Code des professions* (RLRQ, c. C-26) : Code de déontologie des professionnels;
- Les conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur;
- Les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément;
- Le code d'éthique de l'établissement.

3. Objectifs

- 3.1.** Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité.
- 3.2.** 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.
- 3.3.** 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.
- 3.4.** 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).
- 3.5.** Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente politique.
- 3.6.** 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 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.

4. Définition des termes

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 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, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de 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 [valeurs du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal] 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 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 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 une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (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. salles de conférences et de 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 examinateur : A pour fonction d'examiner toute plainte, formulée par un usager ou toute autre personne, qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine de l'établissement, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement : Toute personne qui, par son activité de travail, contribue directement ou indirectement à la prestation des soins et services découlant de la mission de l'établissement (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 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 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.

5. Principes directeurs

La mission :

5.1. Fournir un continuum de soins de santé et de services sociaux de qualité supérieure dans tout notre réseau d'établissements

Au sein de notre réseau d'établissements, nous fournissons un continuum de soins sécuritaires, incluant des soins et services spécialisés et surspécialisés, de réadaptation, de longue durée ainsi que des services de santé et des services sociaux communautaires et de première ligne. La qualité des soins et services repose sur une collaboration et un partenariat respectueux entre les usagers, les professionnels de la santé et des services sociaux, le personnel de soutien et la direction.

5.2. Fournir avec compassion des soins et services centrés sur l'utilisateur et créer une expérience patient-usager exceptionnelle

Nous visons à satisfaire les besoins individuels de tous nos usagers en fonction de leur langue, leur origine, leur sexe, leur âge, leur orientation sexuelle, leur milieu socio-économique et leur religion*, et ce, dans la mesure du possible.

*Plusieurs établissements de soins de santé au sein du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, fondés par la communauté anglo-catholique, la communauté anglo-protestante et la communauté juive demeurent engagés à fournir un milieu et des services respectueux des besoins culturels et religieux de la communauté fondatrice.

5.3. Établir et promouvoir un leadership et l'excellence dans l'enseignement en sciences de la santé et en sciences sociales.

5.4. Faire avancer les connaissances et les pratiques dans le domaine des sciences de la santé et des sciences.

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

Afin de favoriser la santé et le bien-être des individus effectuant cette prestation de services, 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.

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

ENGAGEMENTS

Toute personne a droit à un milieu de travail sain empreint de civilité et exempt de toutes formes de harcèlement et de violence. Ainsi, le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.

L'employeur 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.

L'employeur s'engage également à prendre les moyens appropriés afin d'assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission un environnement de travail sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

6. Modalités d'application

6.1. Le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal s'attend à une collaboration de tous et encourage toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission à adopter des comportements empreints de civilité. En outre, il les encourage à se prévaloir, au besoin, des procédures découlant de la présente politique.

6.2. Le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal 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. Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal ont le droit de dénoncer une situation, de demander de l'aide et des conseils ou encore de déposer une plainte officielle 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.

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 pouvant mener au congédiement. Le dépôt d'une plainte formulée de bonne foi dont les allégations ne sont pas prouvées ne constitue pas une plainte malveillante.
- 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. Toute personne contribuant à la réalisation de la mission 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.

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 l'établissement;
- Participer aux séances d'information et aux formations sur la prévention et la résolution des situations conflictuelles, du harcèlement et de la violence en milieu de travail;
- Collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- Faire preuve de confidentialité lorsqu'elle est impliquée dans le traitement d'une situation 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 de l'établissement.

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 Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

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 l'établissement ;
- 7.4.5 Recevoir un rapport annuel sur les plaintes, les recommandations, les mesures correctives, du CLPQS ; (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 la direction générale du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal;
- 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 CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal;
- 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 CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal;
- 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 anonyme portant sur l'application de la politique, notamment en regard du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, les recommandations et les mesures correctives.

7.6. Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires de l'établissement

- 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, gestion et 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 de l'établissement 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 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 CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal;
- 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 préliminaire;
- 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 de l'établissement, 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 Effectuer la promotion auprès de leurs membres des activités de prévention des conflits, de harcèlement, de violence et de civilité en milieu de travail;
- 7.10.4 Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence ;

8. Annexes

Annexe A - Formulaire de déclaration

Annexe B - Formulaire d'engagement à la confidentialité

Titre : Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence	
Codification :	2000 001 00F
Responsable de l'application :	Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques
Date :	27 octobre 2016, révisée le 2 novembre 2017
Politique associée :	2000 001 00F
Destinataire :	<input type="checkbox"/> Intra-direction: Veuillez spécifier la direction <input type="checkbox"/> Inter-direction: Veuillez spécifier les directions ou services visés <input type="checkbox"/> Multidisciplinaire: Veuillez spécifier les disciplines (ex : travailleurs sociaux, médecins, etc.) <input type="checkbox"/> Gouvernance et haute direction <input checked="" type="checkbox"/> L'ensemble du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

1. Champs d'application

- 1.1. La présente politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires).
- 1.2. 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.
- 1.3. 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 CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal visé par cette conduite (ex. réseaux sociaux, blogue, message texte).

2. Description de la procédure

2.1. PROCESSUS À SUIVRE

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal privilégie de mettre en œuvre des moyens de gestion de situations conflictuelles 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 CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal 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.

2.2. PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES SURVENANT ENTRE LES PERSONNES CONTRIBUANT À LA RÉALISATION DE LA MISSION DE L'ÉTABLISSEMENT :

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.

Étape 3 : Obtenir une intervention de la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne¹.

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

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.
- Une plainte malveillante ou de mauvaise foi dont le seul but est de nuire et de porter atteinte à une personne ou d'en retirer un avantage de quelque nature que ce soit, est interdite et peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires. Des sanctions peuvent être prises suite à des 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

¹ Pour les étudiants et les résidents en situation de détresse, voir le site Web : <http://co.intra.mtl.rtss.qc.ca/index.php?id=29858&L=0> pour consulter des ressources informationnelles supplémentaires.

supérieur hiérarchique du mis en cause doit être informé.

- L'utilisation des procédures découlant de la politique du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.

2.4 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 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 A). Elle peut être transmise par courrier interne ou par courriel à la personne responsable de l'application de la politique à l'adresse suivante : Madame Amina Talib, Directrice adjointe, Ressources humaines, Hôpital général juif, amina.talib.cvd@ssss.gouv.qc.ca

Un accusé de réception lui sera transmis dans les meilleurs délais.

Le processus de traitement d'une plainte est complété dans les meilleurs délais de sa réception et la personne responsable de l'application de la politique avise les parties en cause.

Dans les cas où un étudiant ou un résident désire déposer une plainte, l'étudiant ou le résident a le choix de la formuler auprès du bureau dédié de son université ou de sa maison d'enseignement d'appartenance², selon les modalités prévues à leurs politiques et procédures, OU auprès du CIUSSS du Centre-ouest-de-l'Île-de-Montréal à la personne responsable de l'application de la présente politique à l'adresse suivante : Madame Amina Talib, Directrice adjointe, Ressources humaines, Hôpital général juif, email : amina.talib.cvd@ssss.gouv.qc.ca. Le choix de l'institution pertinente auprès duquel l'étudiant ou le résident formule sa plainte lui revient entièrement et ce choix est définitif une fois la plainte déposée. L'institution auprès de laquelle l'étudiant ou le résident dépose sa plainte est chargée de traiter la plainte selon ses politiques et procédures institutionnelles et l'étudiant ou le résident ne pourra pas demander de changer de forum institutionnel pour le traitement de sa plainte.

2.5 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

² Pour les étudiants en médecine et les résidents de l'Université McGill, ils peuvent s'adresser au Bureau des affaires étudiantes de la Faculté de médecine de l'Université McGill, Annexe Meredith, 3708 Peel Street, Montréal, email: thewelloffice@mcgill.ca (voir le site Web : <http://www.mcgill.ca/thewelloffice/contactus>). Pour tous les autres étudiants et résidents, consulter le bureau dédié de votre université ou maison d'enseignement d'appartenance. (Pour plus d'information, voir le site Web : <http://co.intra.mtl.rtss.qc.ca/index.php?id=29858&L=0>)

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.

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.

2.5.1 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;
- 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 leur transmettre les informations utiles à la recherche de solution et à la résolution de la situation.

2.5.2 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 échouées. 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. Ils peuvent être accompagnés, 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 (Annexe B).
- 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, communications et affaires juridiques ou son représentant.
- 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, ils sont informés 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, communications et affaires juridiques ou son représentant est impliqué.

2.6 Application et mise en place des solutions

En tout temps, il est de la responsabilité du supérieur immédiat des employés impliqués, ou du supérieur hiérarchique de la personne mise en cause de prendre les mesures nécessaires, au besoin en ayant recours à la direction des ressources humaines, communications et 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.

3. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES

3.1. Plainte visant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine

La personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal qui désire déposer une plainte officielle de harcèlement contre un membre du CMDP ou contre un résident 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 de l'établissement. S'il 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.

Un étudiant ou un résident aura le choix de formuler sa plainte auprès du bureau dédié de son université ou de sa maison d'enseignement d'appartenance, selon les modalités prévues à leurs politiques et procédures, OU auprès du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal à la personne responsable de l'application de la politique du CIUSSS, le tout tel que prévu à l'article 2.4 de la présente procédure. Un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence à l'égard d'un membre du CMDP ou contre un résident 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 CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal doivent alors être appliqués.

3.2. Plainte visant une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS autre qu'un médecin, dentiste ou pharmacien ou un résident en médecine

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre, (incluant un médecin, dentiste, pharmacien) qui désire porter plainte pour harcèlement ou violence contre une autre personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement non membre du CMDP ou résident en médecine doit déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne que celle-ci désigne.

Un étudiant ou un résident aura le choix de formuler sa plainte auprès du bureau dédié de son université ou de sa maison d'enseignement d'appartenance, selon les modalités prévues à leurs politiques et procédures, OU auprès du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal à la personne responsable de l'application de la politique du CIUSSS, le tout tel que prévu à l'article 2.4 de la présente procédure.

Un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre, autre qu'un médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine 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 CIUSSS du Centre-Ouest-de-

l'Île-de-Montréal doivent alors être appliqués.

3.3. Plainte visant un usager, visiteur, membre de la famille d'un usager

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, (incluant un médecin, dentiste ou pharmacien) désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un usager, un visiteur ou un membre de la famille de l'usager doit en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les politiques et procédures en vigueur dans l'établissement.

Un étudiant en médecine ou un résident aura le choix de formuler sa plainte auprès du bureau dédié de son université ou de sa maison d'enseignement d'appartenance, selon les modalités prévues à leurs politiques et procédures OU auprès du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal à la personne responsable de l'application de la politique du CIUSSS, le tout tel que prévu à l'article 2.4 de la présente procédure.

Un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'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 CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal doivent alors être appliqués.

3.4. 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 l'établissement sur le comportement attendu dans l'établissement. Dans le cas des partenaires, la direction générale ou son représentant sera responsable de les informer de la politique en vigueur dans l'établissement.

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire doit en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement.

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.

3.5. Chercheurs et étudiants

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un chercheur ou un étudiant doit en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement. 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 qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre une autre personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.

Un étudiant ou un résident aura le choix de formuler sa plainte auprès du bureau dédié de son université ou de sa maison d'enseignement d'appartenance, selon les modalités prévues à leurs politiques et procédures, OU auprès du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal à la personne responsable de l'application de la politique du CIUSSS, le tout tel que prévu à l'article 2.4 de la présente procédure.