

Direction des ressources humaines

POLITIQUE

POLITIQUE VISANT À FAVORISER UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN, EMPREINT DE RESPECT ET EXEMPT DE TOUTE FORME D'INCIVILITÉ, DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE

N° Politique : POL-009	Responsable de l'application : Direction des ressources humaines	
N° Procédures découlant : PRO-006 et PRO-115		
Approuvée par : Conseil d'administration	Date d'approbation : 2024-09-19	Date de révision : 2028-09-19
Destinataires : Tout salarié, cadre, hors-cadre, membre du conseil d'administration, médecin, dentiste, pharmacien, sage-femme, résident en médecine, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole de même qu'à toute personne qui se trouve sur les lieux (ex. : usager, visiteur, membre de la famille d'un usager, sous-traitant et partenaire).		

1. CONTEXTE

Le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL) 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 personnes effectuant cette prestation de services, l'établissement reconnaît l'importance d'un milieu de travail sain et exempt d'incivilité, de harcèlement et de violence sous toutes ses formes.

En plus de satisfaire à ses obligations légales, le CIUSSS-EMTL affirme, par cette politique, l'importance qu'il accorde à une culture d'inclusion, de respect et de civisme qui favorise le sentiment de sécurité psychologique.

1.1. Cadre juridique et normatif

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

- La *Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ, c. C-12) ;
- La *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail* (LQ 2021, c 27) ;
- La *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux* (RLRQ, c.0-7.2) ;
- 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, Articles 51 obligations de l'employeur et 49 obligations des travailleurs) ;
- La *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (RLRQ, c. A-3) ;
- La *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, c. N-1.1) ;
- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2) ;
- La *Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace* (RLRQ, c.34) ;
- La *Loi visant à prévenir et combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail* (RLRQ, c. 4) ;
- La *Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail* (RLRQ c. P-39.3)
- La *politique locale sur l'alcool et les drogues* (POL-043) du CIUSSS-EMTL ;
- La *politique organisationnelle de télétravail* (POL-100) du CIUSSS-EMTL ;
- La *politique sur l'accès aux documents et aux renseignements personnels* (POL-123) du CIUSSS-EMTL ;
- La *procédure visant le traitement des plaintes de situations relationnelles conflictuelles, d'incivilité, de toute forme de harcèlement et de violence en milieu de travail* (PRO-006) ;
- La *procédure relative à la prévention et à la gestion de la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel en milieu de travail* (PRO-115) ;
- La *politique sur l'utilisation des médias sociaux* (POL-071) du CIUSSS-EMTL ;
- Le *Code civil du Québec* (L.Q. 1991, c. 64), art. 2087 ;
- Le *Code criminel* (L.R.C., c. C-46) ; art. 264 et 372 ;
- Le *Code de procédure civile* (RLRQ, c. 25.01, art.1 à 7) ;
- Le *Code des professions* (RLRQ, c. C-26) ;
- Le *Code d'éthique* du CIUSSS-EMTL ;
- Le *Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023* ;
- 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 *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (REG-009)* ;
- Les Codes de déontologie des professionnels du réseau ;
- Les ententes, conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur ;
- Les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément ;
- Les normes et pratiques de gestion pour les salariés syndiqués et des salariés non syndiqués du réseau de la santé et des services sociaux.

2. CHAMP D'APPLICATION

- 2.1. La présente politique et les procédures qui en découlent (PRO-006 et PRO-115) s'appliquent à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS-EMTL, de même qu'à toutes les personnes tierces (ex. : usager, visiteur, membre de la famille d'un usager, sous-traitant et partenaire).
- 2.2. Elle s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, pendant et en dehors des heures normales ainsi que dans les lieux et les contextes suivants :
 - Les lieux de travail et de télétravail ;
 - Tout endroit où le personnel peut se trouver dans le cadre de son emploi ;
 - Lors d'événements professionnels, sociaux, culturels, sportifs ou philanthropiques liés au travail ;
 - Lors des communications par tout moyen, technologique ou autre, et ce, peu importe où se trouve l'auteur de la conduite fautive (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte).

3. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique, les définitions sont présentées sous l'Annexe I.

4. OBJECTIF

- Prendre tous les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser toute forme d'incivilité, de harcèlement et de violence, incluant la violence familiale, conjugale ou à caractère sexuel, portant atteinte à la dignité et l'intégrité physique ou psychologique.
- Promouvoir et instaurer une culture d'inclusion, de respect et de civisme qui facilite le mieux vivre ensemble.
- Mettre en place les moyens appropriés pour le traitement des plaintes basé sur la discrétion, la transparence, la diligence et l'équité.
- Définir les rôles et les responsabilités qui incombent aux personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS-EMTL quant à la prévention et au traitement des situations relationnelles conflictuelles, l'incivilité, le harcèlement et la violence en milieu de travail.
- Informer et sensibiliser les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS-EMTL à reconnaître toutes les formes de situations relationnelles conflictuelles, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail.
- Fournir le soutien nécessaire à la personne qui se croit dans une situation de harcèlement en établissant des mécanismes d'aide et d'accompagnement.

5. ÉNONCÉ

5.1. Engagements

Le CIUSSS-EMTL s'engage :

- a. À ne faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail.
- b. À mener des interventions dans le respect des droits des personnes impliquées, notamment ceux reconnus par la *Charte des droits et libertés de la personne*, le *Code civil du Québec*, la *Loi sur les normes du travail (LNT)*, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)* de même que par les guides et les normes généralement reconnus en la matière, les conventions collectives ainsi que les politiques et règlements applicables à l'organisation.
- c. À respecter la vie privée de la personne victime de violence familiale, conjugale ou à caractère sexuel, à garder confidentiel tout signalement et à ne communiquer que les informations strictement nécessaires à toute personne qui doit en disposer pour mettre en œuvre un plan de sécurité individuel pour la victime ou pour sécuriser le milieu de travail pour toutes et tous.

5.2. Principes fondamentaux

Aux fins de la présente politique, les principes fondamentaux sont décrits ci-après :

5.2.1. Droit à un environnement de travail sain

- a. Toute personne a droit à un environnement de travail sain et exempt de toute forme d'incivilité, de harcèlement et de violence.
- b. Le CIUSSS-EMTL et les personnes en situation d'autorité collaborent dans la résolution précoce de situations problématiques basées sur les besoins des individus et les intérêts de chacun avant d'en arriver au dépôt d'une plainte.
- c. Le CIUSSS-EMTL encourage toute personne contribuant à la réalisation de sa mission à adopter des comportements empreints de civilité et à se prévaloir, au besoin, des procédures découlant de la présente politique.

5.2.2. Priorité à la prévention, à l'information et à la sensibilisation

- a. Le CIUSSS-EMTL adopte une approche préventive qui repose sur la promotion des normes de civisme et de respect ainsi que sur l'information et la sensibilisation auprès des personnes contribuant à la réalisation de sa mission.

5.2.3. Proportionnalité et droit d'intervention

- a. Le CIUSSS-EMTL met en œuvre des interventions proportionnelles à la complexité de situations problématiques et des enjeux qu'elles soulèvent.
- b. La présente politique ne doit pas être interprétée comme restreignant les actions des personnes en situation d'autorité dans l'exercice normal de leur droit de gérance. En aucun temps, le dépôt d'une plainte ne suspend les interventions de gestion auprès des personnes concernées à moins que la personne responsable du traitement des plaintes ne lui indique le contraire.
- c. Le CIUSSS-EMTL se réserve le droit d'intervenir en tout temps, qu'il y ait plainte, plainte anonyme, absence de plainte, ou désistement d'une plainte, lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu violation de la présente politique.

5.3. Principes entourant le traitement des plaintes

Aux fins de la présente politique, les principes entourant le traitement des plaintes sont décrits ci-après :

5.3.1. Modes collaboratifs de résolution

- a. Le CIUSSS-EMTL privilégie, sur une base volontaire et à toutes les étapes du traitement d'une plainte, les modes collaboratifs de résolution dans la mesure où les conditions gagnantes sont présentes (ex. : recherche de faits, dialogue assisté, médiation, coaching, rencontre de sensibilisation et toute autre mesure jugée appropriée).

5.3.2. Diligence et impartialité

- a. Toute plainte ou signalement est traité, par les personnes responsables du traitement des plaintes, avec diligence et impartialité.

5.3.3. Signalement anonyme

- a. La personne qui choisit de faire un signalement anonyme doit comprendre que ce mécanisme compromet de façon significative l'habileté du CIUSSS-EMTL à traiter adéquatement le signalement dans les circonstances.

5.3.4. Discrétion et confidentialité

- a. Toute plainte ou signalement est traité avec discrétion dans le respect des règles de confidentialité applicables à l'égard de toutes les personnes impliquées, et ce, sans restreindre le droit d'une personne qui se sent lésée de consulter et d'obtenir conseil.
- b. Le dossier de plainte est traité avec discrétion et de manière confidentielle, en conformité avec le cadre normatif applicable. Toutefois, cette confidentialité est relative lorsque l'information doit être divulguée notamment dans les cas suivants :
 - i. Il y a un risque immédiat pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne ;
 - ii. Une enquête ou une divulgation d'information est requise dans un contexte légal (notamment dans le cadre des obligations de faire cesser du harcèlement psychologique en vertu de la Loi sur les normes du travail (LNT)) ;
 - iii. Dans le cadre d'un processus d'enquête, le respect des règles d'équité procédurale envers la personne mise en cause exige la divulgation de l'identité de la personne plaignante et de ses allégations retenues.
- c. Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte a l'obligation de s'engager à la confidentialité. La personne qui agit en violation de ce principe s'expose à une mesure administrative ou disciplinaire.

5.3.5. Obligation de collaboration

- a. Toute personne impliquée directement ou indirectement dans le processus de traitement d'une plainte a l'obligation de collaborer, de respecter les délais impartis et la confidentialité et de se présenter aux rencontres pour lesquelles elle est convoquée. La personne qui agit en violation de ce principe s'expose à une mesure administrative ou disciplinaire. Le dossier de plainte pourra également être fermé pour défaut de collaboration de la personne plaignante et défaut de signer l'engagement de confidentialité.
- b. Si la personne mise en cause ou personne témoin est une personne tierce à l'organisation, l'employeur ne peut forcer ces personnes (sur lesquelles il ne peut invoquer aucune subordination ou autorité) à collaborer à l'enquête ni à rencontrer l'enquêteur, mais y sera invité.

5.3.6. Démarche malveillante

- a. Une personne qui rapporte une situation dans le but de nuire à autrui, qui fait une plainte frivole, de mauvaise foi ou de façon abusive, s'expose à une mesure administrative ou disciplinaire pouvant mener au congédiement. Le dépôt d'une plainte formulée de bonne foi dont les allégations ne sont pas prouvées ne constitue pas une démarche malveillante.

5.3.7. Recours légaux

- a. Les démarches prévues à la présente politique n'empêchent pas une personne d'exercer ses autres recours légaux notamment le dépôt d'un grief, une réclamation à la commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), une plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) ou une plainte au tribunal administratif du travail (TAT).

5.3.8. Droit d'être accompagné

- a. Toute personne qui se prévaut de la présente politique et toute personne visée par une démarche mentionnée à la politique peuvent être accompagnées par une (1) personne de leur choix qui devra s'engager à la confidentialité. La personne accompagnatrice agit à titre d'observatrice et non de représentant dans le cadre du processus de traitement d'une plainte.

5.3.9. Délai de signalement et de traitement d'une situation problématique

- a. Toute plainte ou signalement doit être fait dans les deux (2) ans de la dernière manifestation de la situation problématique.
- b. Le traitement de la plainte ou du signalement doit être complété dans un délai raisonnable compte tenu de la complexité de la situation

problématique, de l'aptitude des parties et témoins à être rencontrés et des enjeux liés au processus.

5.3.10. Plainte fondée et mesures possibles

- a. La personne visée par une plainte fondée s'expose à une mesure administrative et/ou disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement, et ce, même dès la première offense si la gravité de la faute le justifie.

5.3.11. Interdiction de mesure de représailles

- a. Une personne qui signale ou soulève de bonne foi une situation problématique ou qui collabore au processus de traitement d'une telle situation ne peut faire l'objet d'aucune forme de mesures de représailles.
- b. Il est interdit de menacer une personne de mesure de représailles pour qu'elle s'abstienne de porter à la connaissance du CIUSSS-EMTL une situation problématique ou de participer au processus d'une telle situation.
- c. Le CIUSSS-EMTL pourra également mettre en place des mesures provisoires afin de protéger les personnes concernées contre toute forme de représailles ou menace de représailles.

5.3.12. Dispositions particulières

- a. La personne responsable du traitement des plaintes et l'enquêteur interne ou externe ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

5.4. Principes entourant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel en milieu de travail

Aux fins de la présente politique, les principes entourant la violence conjugale et familiale sont décrits ci-après :

- a. Le CIUSSS-EMTL cherche à prévenir toute possibilité de violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel sur les lieux de travail, incluant le télétravail, en analysant l'environnement et en minimisant, dans la mesure du possible, les caractéristiques physiques et organisationnelles susceptibles d'exposer une personne à des blessures physiques ou psychologiques.
- b. Le CIUSSS-EMTL, de concert avec les personnes salariées et leurs associations, procède à un recensement des risques liés à la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel dans le milieu de travail, incluant le télétravail, et adopte des mesures visant à atténuer ces risques.
- c. Le CIUSSS-EMTL dirige les gestionnaires vers la personne-ressource en violence conjugale du CIUSSS-EMTL afin de voir à l'élaboration d'un plan de

sécurité pour recevoir le soutien et les accommodements nécessaires en milieu de travail.

- d. Le CIUSSS-EMTL dirige les personnes victimes vers les ressources spécialisées en violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel en milieu de travail afin d'obtenir du soutien.
- e. Le CIUSSS-EMTL applique toute ordonnance du tribunal, en particulier les ordonnances interdisant à l'auteur de violence de se rendre au lieu de travail de la personne victime. Cette application se fait en collaboration avec le Service de sécurité.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1. Toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement (salarié, cadre, hors-cadre, membre du conseil d'administration, médecin, dentiste, pharmacien, sage-femme, résident en médecine, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole, sous-traitant, partenaire)

Aux fins de la présente politique, le rôle et les responsabilités sont décrits ci-après :

- Prendre connaissance de la présente politique, des procédures et du règlement qui en découlent (PRO-006, PRO-115 et REG-009) ;
- Adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions ;
- Contribuer au maintien d'un climat de travail sain exempt d'incivilité, de harcèlement et de violence, notamment par l'adoption de comportements en conformité avec les valeurs organisationnelles ;
- Participer aux séances d'information et aux formations sur la prévention et la résolution des situations conflictuelles, d'incivilité, du harcèlement et de la violence en milieu de travail ;
- Faire preuve de discrétion lorsqu'elle est impliquée dans le traitement d'une situation de comportements problématiques, et ce, afin de ne pas contribuer aux rumeurs et colportages qui détériorent le climat de travail ;
- Signaler à son supérieur immédiat ou hiérarchique, toute forme de situation relationnelle conflictuelle, d'incivilité, de harcèlement ou de violence dont elle est témoin ou qu'elle subit ;
- Considérer sérieusement les modes collaboratifs de résolution des situations relationnelles conflictuelles et participer à la rencontre d'information obligatoire ;
- Prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou psychique.

6.2. Conseil d'administration

Aux fins de la présente politique, le rôle et les responsabilités sont décrits ci-après :

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité ;
- Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les trois (3) ans ou en concordance avec le processus d'agrément ;
- Nommer le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ;
- Nommer le médecin-examineur responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un médecin résident, après consultation du conseil des médecins, dentistes et des pharmaciens (CMDP) ;
- Prendre connaissance des rapports semestriels sur les plaintes du CLPQS (recommandations et mesures correctives). Bien que les plaintes proviennent majoritairement des usagers, les plaintes en provenance de toute autre personne qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien, ou un médecin résident seront incluses dans ce rapport ;
- Prendre connaissance des rapports semestriels 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 ;
- Recevoir et traiter toute plainte dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de la direction générale de l'établissement ;
- Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général de l'établissement ;
- Transmettre à la personne responsable de l'application de la politique un rapport dépersonnalisé faisant état des plaintes visant un membre du CMDP, de leur nature et de leur résolution, les recommandations et les mesures correctives recommandées par le médecin examinateur.

6.3. Direction générale

Aux fins de la présente politique, le rôle et les responsabilités sont décrits ci-après :

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité ;
- Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS-EMTL ;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité ;
- Nommer la personne responsable de l'application de la présente politique à partir de critères d'indépendance, de neutralité et de crédibilité jugés nécessaires pour remplir le rôle et les responsabilités qui y sont dévolues ;
- Déposer au conseil d'administration un rapport semestriel 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, des recommandations et des mesures correctives.

6.4. Personne responsable de l'application de la présente politique (désignée par le président-directeur général de l'établissement)

Aux fins de la présente politique, le rôle et les responsabilités sont décrits ci-après :

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité ;
- Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique ;
- Évaluer les besoins de l'établissement et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique ;
- Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés ;
- S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente politique ;
- Procéder aux désignations prévues par la présente politique ;
- Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière de traitement des plaintes par la présente politique conformément aux meilleures pratiques.

6.5. Personne responsable du traitement des plaintes et ses collaborateurs

Aux fins de la présente politique, le rôle et les responsabilités sont décrits ci-après :

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité ;
- Contribuer à faire du CIUSSS-EMTL un milieu de travail inclusif et respectueux où chaque personne peut s'attendre à recevoir un accompagnement bienveillant et exempt de jugement dans le respect de ses attentes et de ses besoins particuliers ;
- Privilégier une approche proactive, axée sur la résolution des situations problématiques, la prévention, la sensibilisation, l'éducation et la formation concernant toute forme d'incivilité, de harcèlement et de violence ;
- Conseiller au besoin et accompagner les gestionnaires afin de traiter les situations problématiques ou agir sur les facteurs de risques identifiés dans le milieu ;
- Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes ;
- Accueillir et écouter sans la juger, la personne qui dévoile ou signale une situation ou qui désire porter plainte ;
- Recevoir et traiter les plaintes en vertu de la présente politique ;
- Tenir un registre des plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, et en faire état au président-directeur général semestriellement ;
- Désigner un ou des médiateurs, au besoin ;
- Procéder à l'analyse de l'admissibilité ;
- Procéder à l'analyse de la recevabilité pour les plaintes de harcèlement ;
- Désigner un ou des enquêteurs, au besoin, pour les plaintes de harcèlement recevables ;
- Procéder à la compilation des données statistiques et collaborer à la préparation des rapports semestriels pour la direction générale ;
- Signer un serment de discrétion ;
- Encourager les modes collaboratifs de résolution des situations relationnelles conflictuelles ;

- Informer la personne plaignante et la personne mise en cause de son droit d'être accompagnée par son association.

6.6. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Aux fins de la présente politique, le rôle et les responsabilités sont décrits ci-après :

- Recevoir les plaintes, en vertu de cette politique, en provenance des usagers et aussi en provenance de toute personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien, un résident en médecine ou en pharmacie, le traitement sera pris en charge par le médecin examinateur ;
- Recevoir les plaintes de harcèlement, formulées par un usager, son représentant ou son héritier à l'égard d'une personne à l'emploi du CIUSSS-EMTL, d'un établissement privé situé sur le territoire du CIUSSS-EMTL, d'une ressource d'hébergement ou d'un organisme visé par le REG-009, le traitement sera pris en charge par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ;
- Appliquer la procédure d'examen des plaintes conformément au règlement REG-009.

6.7. Médecin examinateur

Aux fins de la présente politique, le rôle et les responsabilités sont décrits ci-après :

- Procéder à l'examen de 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 aux articles de la section II de la LSSSS (Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien).

6.8. Gestionnaires

Aux fins de la présente politique, le rôle et les responsabilités sont décrits ci-après :

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

- Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant la civilité et exempt de toute forme de harcèlement et de violence ;
- Prendre rapidement les mesures nécessaires pour prévenir ou faire cesser toute conduite d'incivilité, de violence ou de harcèlement porté à sa connaissance même si le signalement, la dénonciation ou la plainte ne satisfait pas les critères de la définition de harcèlement ;
- Collaborer avec les autres gestionnaires si les situations relationnelles conflictuelles concernent des personnes issues de différents groupes, services ou directions ;
- Consulter ou obtenir du soutien de la part de personnes-ressources au besoin (ex. : service de prévention et soutien en santé organisationnelle (PSSO), relations de travail (RT), programme d'aide aux salariés et aux familles pour les gestionnaires (PAEF), de la personne responsable du traitement des plaintes ou la personne-ressource en violence conjugale au CIUSSS-EMTL) ;
- Collaborer avec la personne responsable du traitement des plaintes ;
- Effectuer des suivis et confirmer à la personne plaignante que des actions ont été prises afin de gérer la situation relationnelle conflictuelle ;
- Voir à la mise en œuvre des recommandations s'il y a lieu et veiller au rétablissement des relations de travail harmonieuses, non seulement entre les personnes directement touchées par la situation ;
- Encourager les modes collaboratifs de résolution des situations relationnelles conflictuelles.

6.9. Association de cadres, les syndicats et leurs représentants

Aux fins de la présente politique, le rôle et les responsabilités sont décrits ci-après :

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité ;
- Collaborer à la diffusion de la présente politique ;
- Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la présente politique ;
- Effectuer la promotion auprès de leurs membres des activités de prévention des conflits, de harcèlement et de violence et de civilité en milieu de travail ;
- Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence ;

- Participer aux différentes instances mises en place dans l'établissement découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis ;
- Participer à l'élaboration des procédures découlant de la présente politique ;
- Encourager les modes collaboratifs de résolution des situations relationnelles conflictuelles.

6.10. Service des relations de travail (RT)

Aux fins de la présente politique, le rôle et les responsabilités sont décrits ci-après :

- Accompagner le supérieur immédiat ou hiérarchique, selon le cas, afin de faire cesser les comportements inappropriés dès la connaissance des faits ;
- Collaborer avec le supérieur immédiat ou hiérarchique, selon le cas, quant à la mise en place de mesures provisoires, administratives ou disciplinaires, le cas échéant ;
- Encourager les modes collaboratifs de résolution des situations relationnelles conflictuelles.

6.11. La personne responsable de l'octroi des contrats de service

Aux fins de la présente politique, le rôle et les responsabilités sont décrits ci-après :

- Informer tous les partenaires qui œuvrent temporairement au CIUSSS-EMTL de la présente politique et des procédures qui en découlent.
(PRO-006 et PRO-115)

7. MESURES APPLICABLES EN CAS DE NON-OBSERVANCE

En cas de non-respect ou de non-application de la politique, les règles générales de gestion de l'organisation s'appliquent, par exemple : conventions collectives, décrets du personnel d'encadrement.

8. DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Pour toute demande d'interprétation du texte de renseignements concernant la présente politique, toute personne peut s'adresser à la personne responsable du traitement des plaintes à l'adresse générique suivante :

plaintes.harcelement.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

9. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

9.1. Direction des ressources humaines

Responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la politique.

9.2. Comité paritaire stratégique en santé et sécurité du travail

L'ensemble des membres participent à la la rédaction et la mise à jour de la politique.

9.3. Calendrier de révision de la politique

La présente politique devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

10. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION

La direction des ressources humaines est responsable de la mise en application de la politique.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le Conseil d'administration et annule, par le fait même, toute autre politique en cette matière adoptée antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.

12. ANNEXE

Annexe 1 : *Définitions*

Annexe 1 - Définitions

Aux fins de la présente politique ainsi que de la thématique globale du harcèlement, les expressions suivantes signifient :

Abus de pouvoir : Forme de harcèlement qui se produit lorsqu'une personne exerce de façon induue l'autorité ou le pouvoir inhérent à son poste dans le dessein de compromettre l'emploi d'une personne, de nuire à son rendement au travail, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de toute autre façon dans sa carrière. L'abus de pouvoir comprend l'intimidation, la menace, le chantage et la coercition.

Analyse de l'admissibilité : L'analyse de l'admissibilité consiste à évaluer si la situation relationnelle conflictuelle vécue relève du champ d'application de la politique et si le délai légal pour une plainte de harcèlement est respecté.

Analyse de la recevabilité : L'analyse de recevabilité consiste à faire une évaluation préliminaire de la plainte au regard des cinq (5) critères cumulatifs de la *Loi sur les normes du travail* (art. 81.18).

Bonne foi : Croyance d'une personne de se trouver dans une situation conforme à la Loi, agissant consciemment sans atteindre aux droits d'autrui.

Civilité : La civilité est un ensemble de normes implicites ou explicites qui encadre les comportements y compris la communication favorisant des relations harmonieuses et productives, au bénéfice de tous les membres d'un groupe. Ces comportements font référence aux normes de respect, de politesse, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) : Personne nommée par le conseil d'administration / conseil d'établissement du CIUSSS-EMTL en vertu de la LSSSS afin de recevoir les plaintes en provenance des usagers, et 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.

Comportements discriminatoires : Comportement qui a pour effet de distinguer, d'exclure ou de préférer une personne en raison de ses caractéristiques personnelles. L'âge, l'origine ou le sexe sont des exemples de caractéristiques personnelles.

Contrôle coercitif¹: On parle de contrôle coercitif dans une relation lorsque l'un des partenaires a une emprise psychologique sur l'autre. En d'autres mots, c'est quand l'agresseur utilise la contrainte pour forcer l'autre à agir d'une certaine façon afin d'obtenir ce qu'il désire. Ces comportements semblent de moindre gravité aux premiers abords. Toutefois, si l'on considère l'ensemble des actes, nous réalisons que les droits fondamentaux de la victime sont bafoués (liberté, dignité, sécurité). Le contrôle coercitif comprend deux stratégies, soit la coercition et le contrôle.

¹ Stratégie gouvernementale intégrée 2022-2027 pour contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et rebâtir la confiance, 2022, et Regroupement des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale

Délais impartis : Temps accordé pour réaliser une action.

Délais légal plainte formelle de harcèlement : Le délai légal, pour le dépôt d'une plainte formelle, est de deux (2) ans à partir de la dernière manifestation de harcèlement alléguée.

Dénonciation : Action de dénoncer quelqu'un, quelque chose, à une autorité.

Dialogue assisté : Processus informel visant à aider les personnes à échanger sur leurs points de vue et leurs besoins. Cette démarche est propice à la résolution d'un conflit latent ou précoce, d'intensité faible à modérée.

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 salariés. 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 salariés.

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.

Enquêteur : Personne neutre interne ou externe qui mène une enquête.

Facilitation : Processus où la communication efficace et les intérêts des parties ont préséance sur tous les autres facteurs.

Fardeau de preuve : La personne plaignante doit convaincre l'enquêteur que sa version est plus probable que celle de la personne mise en cause et que la conduite alléguée constitue du harcèlement psychologique au sens de la *Loi sur les normes du travail*.

Harcèlement : La notion de harcèlement comprend notamment le « *harcèlement psychologique* », le « *harcèlement discriminatoire* » et le « *harcèlement sexuel* ».

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.* » Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.²

Harcèlement discriminatoire : « *Une conduite se manifestant, entre autres, par des paroles, des actes ou des gestes répétés et non désirés, à caractère vexatoire ou méprisant et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables ou un renvoi en raison de l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte. Une conduite de harcèlement discriminatoire peut se manifester via le harcèlement racial, homophobe, sexiste ou en raison de l'âge ou d'un handicap.* »³

² Extrait de la *Loi sur les normes du travail* (art. 81.18)

³ Extrait de la Politique visant à contrer le harcèlement discriminatoire au travail de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Harcèlement sexuel : « Une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables ou un renvoi. »⁴

Incivilité : Comportement déviant y compris la communication qui est en violation avec les 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-EMTL) 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.

Lieux du travail : Tout lieu où s'exerce une activité de travail effectuée par une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS-EMTL (ex. : chambre d'un usager, corridor, stationnement, domicile d'un usager, toilettes, cafétéria, domicile d'un salarié en télétravail, 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.

Mauvaise foi : Attitude volontaire et déloyale avec laquelle une personne agit envers autrui, afin de nuire, de tromper, d'induire en erreur.

Médecin examinateur : Médecin nommé par le conseil d'administration / conseil d'établissement du CIUSSS-EMTL en vertu de la LSSSS afin de procéder à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, formulée par un usager ou toute autre personne qu'un usager ou son représentant.

Médiation : Processus volontaire de résolution d'un différend facilité par un tiers impartial compétent pour aider les parties à trouver elles-mêmes une solution à leur différend selon différentes approches (facilitative, distributive ou mixte).

Mesure de représailles : Toute mesure prise contre une personne, qui est susceptible de lui nuire au travail à la suite de la dénonciation d'un acte répréhensible, d'un signalement, d'une plainte ou parce qu'elle a participé à une enquête (ex. : réaffectation, licenciement, menaces, intimidation).

Mode collaboratif de prévention et de résolution de différends : Processus volontaire de résolution des conflits facilité par un tiers impartial compétent (ex. : dialogue assisté, facilitation, médiation).

Personne accompagnatrice : Personne qui accompagne la personne plaignante, mise en cause ou témoin et qui agit à titre d'observateur et non de représentant dans le cadre du processus de traitement de la plainte.

Personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS-EMTL : Toute personne qui, par son activité de travail, contribue directement ou indirectement à la prestation des soins et services découlant de la mission du CIUSSS. (ex. : salarié, cadre, hors-cadre, membre du conseil d'administration / conseil d'établissement, médecin, dentiste, pharmacien, sage-femme, résident en médecine, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole, sous-traitant et partenaire).

⁴ Ibid

Personne en situation d'autorité : Tout personnel d'encadrement, incluant notamment les gestionnaires, les superviseurs et le personnel professionnel en situation de gestion.

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

Personne plaignante : Personne qui dépose une plainte en vertu de la présente politique.

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 est responsable de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés.

Personne responsable du traitement des plaintes : Personne désignée par la personne responsable de l'application de la présente politique.

Personne témoin : Personne qui a vu ou entendu quelque chose et qui peut corroborer la version des faits de la personne plaignante ou mise en cause.

Personne tierce : Toute personne externe (ex. : usager, visiteur, membre de la famille d'un usager, sous-traitant et partenaire) qui est en relation avec le CIUSSS-EMTL.

La plainte formelle : La plainte formelle est verbale ou écrite et déposée à la personne responsable du traitement des plaintes désignée au sens de la présente politique, dans le but que l'employeur intervienne pour faire cesser cette situation et prévenir sa récurrence conformément à la démarche proposée (*réf. : Logigramme étapes 4 à 6*).

Plainte frivole : Plainte qui manque de sérieux, qui est futile ou abusive.

Plainte informelle : La plainte informelle est sous forme de dénonciation ou de signalement fait au supérieur immédiat et précède la plainte formelle (*réf. : Logigramme étapes 1 à 3*).

Plainte de harcèlement fondée : La preuve recueillie démontre que les événements ou les comportements sont survenus et qu'ils correspondent à du harcèlement, comme défini au sens de la loi ou de la politique interne.

Plainte de harcèlement infondée : La preuve recueillie est insuffisante, ne démontre pas que les événements ou les comportements sont survenus ou ne correspondent pas à du harcèlement, comme défini au sens de la loi ou de la politique interne.

Plainte sérieuse : Une plainte est considérée comme sérieuse si, à première vue, les faits allégués et la preuve partielle soumise présentent une apparence suffisante de harcèlement pour qu'il soit justifié d'entreprendre une démarche plus approfondie dont le but sera de faire cesser ce harcèlement. Cette apparence suffisante de harcèlement est présente lorsque, tenant compte du droit applicable, une personne compétente, impartiale et objective conclurait que si les faits allégués étaient prouvés, il serait raisonnablement possible qu'il s'agisse de harcèlement. Pour qu'une plainte soit jugée assez sérieuse pour mériter un examen plus approfondi, il n'est pas

nécessaire d'avoir la certitude, hors de tout doute, qu'elle serait éventuellement jugée comme étant bien fondée.

Salarié : Le salarié se définit comme une personne physique liée à un employeur par la conclusion d'un contrat de travail et par une relation de subordination permanente.

Sécurité psychologique : Cette notion fait référence à la confiance que les salariés ont envers le groupe et qui leur permet d'exprimer une idée sans craindre de se sentir embarrassés ou rejetés. Cette confiance partagée repose sur une capacité d'empathie des membres d'une équipe de travail et sur une culture de respect qui permet à chaque personne d'agir et de parler sans crainte de jugement.

Signalement : Action de signaler verbalement, ou par écrit, l'observation d'une situation problématique. 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, de prévenir la détérioration ou de faire cesser ce qui est considéré comme problématique.

Situation problématique : Toute situation d'incivilité, de harcèlement et de violence vécue par une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS-EMTL ou une personne tierce.

Situation relationnelle conflictuelle : Qu'il soit manifeste ou latent, un conflit peut consister en une opposition entre des personnes ou des groupes. Dans le contexte de la présente politique, une situation relationnelle 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.

Violence : Tout 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.

Violence conjugale et familiale⁵ : La violence conjugale comprend la violence psychologique, verbale, physique et sexuelle ainsi que les actes de domination sur le plan économique. Elle ne résulte pas d'une perte de contrôle, mais constitue, au contraire, un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle. Elle peut être vécue dans une relation maritale, extra-maritale ou amoureuse, à tous les âges de la vie.

Violence économique : La violence économique se manifeste par des comportements et des actions qui empêchent une personne d'accéder à sa liberté économique (ex. : contrôler les finances ou le salaire de sa partenaire, l'exclure de toutes prises de décision reliées aux finances, priver ou récompenser monétairement selon les humeurs, interdire ou fortement déconseiller à sa partenaire de travailler à l'extérieur du foyer, saisir les papiers importants (passeport, carte d'identité) de sa partenaire, ne pas partager avec justesse le budget familial et/ou refuser de dépenser de l'argent lors d'occasions spéciales, contrôler les dépenses pour les besoins essentiels : vêtements, nourriture, frais pour les enfants).

Violence physique : La violence physique se caractérise par l'emploi de gestes violents envers une autre personne (ex. : lancer des objets à sa partenaire ou près d'elle, gifler, pincer, secouer,

⁵ *Supra*, note 1

serrer le bras, mordre, donner des coups de poing, de pied, séquestrer, s'en prendre aux animaux ou objets de valeur, menacer avec une arme).

Violence psychologique : Une série d'attitudes et de propos méprisants, humiliants (ex. : exercer du contrôle, harceler, propager des rumeurs, humilier, ignorer l'autre, menacer, critiquer, bouder, manipuler, être jaloux, décider pour l'autre).

Violence sexuelle : Elle se traduit par toutes formes de gestes à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, commis par le conjoint sans le consentement de la femme ou dans certains cas, par une manipulation affective ou par du chantage. Il s'agit d'un acte visant à assujettir sa conjointe à ses propres désirs, soit par un abus de pouvoir, soit par l'utilisation de la force ou de la contrainte, soit sous la menace implicite ou explicite. Exemples : agresser sexuellement ou forcer à avoir des relations sexuelles, insulter pendant l'acte sexuel : la traiter de putain, de salope, faire des attouchements sexuels sans consentement, faire des appels obscènes, humilier ou intimider en comparant son corps à celui d'autres femmes, obliger à regarder de la pornographie et à imiter les films pornographiques, exploiter sexuellement à des fins pornographiques, contraindre à des pratiques sexuelles non désirées, dénigrer sexuellement.

Violence verbale : La violence verbale, c'est tout ce qui s'entend. Elle est utilisée pour intimider ou pour contrôler une autre personne. Elle peut être exercée de façon subtile ou au contraire, être très directe (ex. : crier, insulter, changer l'intonation de la voix, faire du chantage, donner des ordres, blâmer, menacer de façon directe ou indirecte, se moquer).