



Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de la violence en milieu de travail			
Direction(s) responsable(s)	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel	Approuvé	2016-06-14
		Révisé	2024-11-28
Personne(s) concernée(s)	Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest		
Document(s) associé(s)	PRO-10366 Procédure visant la prévention et la gestion des situations conflictuelles et le maintien de la civilité en milieu de travail PRO-10367 Procédure visant le traitement des plaintes de harcèlement psychologique ou sexuel et de violence en milieu de travail CDR-10179 Cadre d'éthique CDR-10179-ANNEXE I Code d'éthique		

1. Énoncé

La mission du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest est de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité. Le CISSS de la Montérégie-Ouest reconnaît l'importance déterminante de la contribution des personnes à la réalisation de sa mission et à la prestation de services de qualité aux citoyens.

Afin de favoriser la santé et le bien-être des individus effectuant cette prestation de services, le CISSS de la Montérégie-Ouest 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 sous toutes ses formes 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 ainsi que du harcèlement et de la violence au travail dans l'élaboration de leurs propres procédures de gestion.

ENGAGEMENTS

- 1.1. Toute personne a droit à un milieu de travail sain, empreint de civilité et exempt de toutes formes de harcèlement et de violence. Ainsi, le CISSS de la Montérégie-Ouest n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.
- 1.2. Le CISSS de la Montérégie-Ouest s'engage à promouvoir la civilité, le respect et la résolution des situations conflictuelles dans les relations entretenues sur ses lieux, et ce en conformité avec les valeurs organisationnelles ainsi que le code d'éthique en vigueur.
- 1.3. Le CISSS de la Montérégie-Ouest 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.

PRÉVENTION

Conformément à ses obligations légales, le CISSS de la Montérégie-Ouest s'engage à prendre tous les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant les comportements empreints de civilité et de respect et exempts de toute forme de harcèlement et de violence et protéger l'intégrité physique et psychologique des personnes.

À cette fin, le CISSS de la Montérégie-Ouest met en place des mesures visant à identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement psychologique, incluant un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel, notamment en :

- Diffusant la présente politique de manière à la rendre accessible à l'ensemble de son personnel ;
- Maintenant une vigie continue à l'égard des risques et des facteurs de risque susceptibles de générer des situations de harcèlement ;
- Veillant à la compréhension et au respect de la politique par toutes les personnes ;
- Faisant la promotion du respect entre les individus ;
- Sensibilisant régulièrement le personnel sur les rôles et les responsabilités de chacun en matière de prévention du harcèlement, notamment à l'occasion des activités sociales tenues par l'employeur ;
- Mettant en place un programme de formation et de sensibilisation pour le personnel et pour les personnes responsables pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements comprenant :
 - a. Des activités de sensibilisation sur la civilité au travail pour tout le personnel.
 - b. Des activités de sensibilisation sur le harcèlement psychologique et sexuel pour tout le personnel.
 - c. Des formations sur la gestion des situations conflictuelles prévues au cursus d'accueil et d'intégration des gestionnaires.
 - d. Pour les personnes responsables :
 - I. À l'entrée en fonction, compléter une formation pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements.
 - II. En cours de pratique, planifier des activités visant à maintenir les connaissances et pratiques nécessaires à la prévention du harcèlement et à la prise en charge des plaintes et signalements.
 - III. Assurer une vigie des courants jurisprudentiels et de la doctrine.
- Se dotant d'un processus diligent de prise en charge des plaintes et des signalements.

La présente politique ainsi que toutes les mesures qui en découlent *seront/sont* intégrées au programme de prévention en matière de santé et sécurité du travail.

2. Champ d'application/Contexte légal

2.1 La présente politique s'applique :

- À toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires).
- Toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail, en télétravail ou en dehors des lieux habituels de travail.

- Notamment, aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur travail ainsi que lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail. En outre, elle s'applique lors de l'utilisation inappropriée des technologies de l'information, et ce, peu importe où se trouve l'auteur de la conduite fautive ou l'employé du CISSS de la Montérégie-Ouest visé par cette conduite (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte, réseaux sociaux, messagerie instantanée, visioconférence, courriel).
- 2.2 L'application de la présente politique est précisée par la *Procédure visant la prévention et la gestion des situations conflictuelles et le maintien de la civilité en milieu de travail*, ainsi que dans la *Procédure visant le traitement des plaintes de harcèlement psychologique ou sexuel et de violence en milieu de travail*. L'application de la politique est aussi faite en partenariat avec le commissaire aux plaintes, conformément au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes du CISSS de la Montérégie-Ouest lorsque la conduite met en cause un membre du CMDP.
- 2.3 Les principales assises juridiques et administratives de la présente politique sont :
- Loi sur les normes du travail, RLRQ, c. N-1.1, art. 81.18 à 81.20;
 - Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, c. C-12, art.10, 10.1 et 46;
 - Code civil du Québec, C-64, art. 2087;
 - Code de procédure civile, C-25.01, art.1-7;
 - Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, c. A-2.1;
 - Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, c. S-2.1) ;
 - Loi sur les services de santé et les services sociaux, S-4.2;
 - 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;
 - Code des professions, RLRQ, c. C-26 : Code de déontologie des professionnels;
 - Conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur;
 - Normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément;
 - Code d'éthique en vigueur du CISSS de la Montérégie-Ouest.
- 2.4 Principes directeurs :
- Le CISSS de la Montérégie-Ouest 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.
 - Le CISSS de la Montérégie-Ouest 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.
 - Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest ont le droit de dénoncer une situation, de demander de l'aide et des conseils ou encore de déposer une plainte officielle auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne qu'elle désigne afin que cessent le harcèlement et la violence, le cas échéant.

- La présente politique ne doit pas être interprétée comme restreignant les actions des gestionnaires du CISSS de la Montérégie-Ouest dans l'exercice de leur droit de gérance.
- Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte ou d'un signalement, 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.
- 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.
- Selon la nature de la situation, sa gravité et son stade d'évolution, le CISSS de la Montérégie-Ouest se réserve le choix du type d'intervention nécessaire et approprié à mettre en place. Le traitement requis par la situation sera appliqué dans les meilleurs délais.
- En tout temps durant la durée d'application de la présente politique, les employés du CISSS de la Montérégie-Ouest peuvent obtenir des services de soutien du Programme d'aide aux employés selon les modalités en vigueur.
- Le CISSS de la Montérégie-Ouest effectuera le traitement des plaintes en respectant le principe d'équité pour tous les titres d'emploi. Ainsi, chaque personne doit bénéficier des mêmes modalités de traitement, sans égard à la fonction ou au statut dans l'organisation.
- 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).
- 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.
- Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

3. Définitions

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

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

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

Il comprend notamment tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, ainsi que 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.

Allégations : Les déclarations relativement à des faits dont l'existence reste à prouver.

Analyse de recevabilité : Analyse préliminaire qui consiste à examiner si la situation faisant l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement psychologique en vertu de la présence des cinq (5) critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la *Loi sur les normes du travail du Québec*.

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, collaboration, politesse, courtoisie et de savoir-être.

Code de civilité : Identification des comportements à privilégier, qui démontrent de la civilité et de la considération pour l'autre et ceux à éviter au quotidien dans leur milieu de travail, formalisés dans un document.

Conduite vexatoire : Conduite humiliante, offensante ou abusive, dépassant ce qu'une personne raisonnable estime usuel ou acceptable dans le cadre du travail.

Conduite unique grave : Conduite unique d'une gravité exceptionnelle, sortant de l'ordinaire, anormale ou qui ne correspond pas à ce à quoi on peut s'attendre dans un milieu de travail et dont les effets nocifs perdurent pour la personne plaignante.

Demande de soutien : Formulaire de demande de soutien en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité.

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 du CISSS de la Montérégie-Ouest dans le souci de la réalisation de sa mission, mais non dans le but de nuire à ses employés.

Enquête : Procédure par laquelle, à la suite de 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.

Facilitation : Une démarche volontaire de règlement des conflits qui peut être mis en œuvre à tout moment par les parties avec l'aide d'un tiers neutre qui facilitera le dialogue en misant sur la recherche de solutions fondées sur la satisfaction des besoins et intérêts communs ou légitimes.

Facteur de risque : Indices d'un danger potentiel susceptible de dégrader le climat de travail et de favoriser l'apparition de situation de violence et, éventuellement, de harcèlement.

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 ainsi qu'aux valeurs du CISSS de la Montérégie-Ouest 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 : Tous les lieux où s'exerce une activité de travail effectuée par une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest. (ex.: chambre d'un usager, corridor, stationnement, domicile d'un usager, toilettes, cafétéria, escaliers) et tout autre endroit où ont lieu des activités reliées au travail (ex. : conférences, réunions, activités sociales ou professionnelles) durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail.

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

Personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest: Toute personne qui, par son activité de travail, contribue directement ou indirectement à la prestation des soins et services découlant de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest (ex. : salarié, cadre, hors cadre, membre du conseil d'administration, médecin, résident, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole).

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

Personne raisonnable : Personne généralement bien informée de toutes les circonstances qui, se trouvant dans une situation similaire à la victime alléguée, conclurait, elle aussi, que la conduite est vexatoire.

Personne responsable de l'application de la présente politique : Personne désignée par le président-directeur général du CISSS de la Montérégie-Ouest et en charge de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés.

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

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.

Signalement : Action de signaler au supérieur immédiat, ou à la personne responsable de l'application de la présente politique, l'observation d'une situation problématique susceptible de constituer du harcèlement ou de violence, ou en voie de le devenir. Le signalement est généralement fait par une personne 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.

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.

Témoin : La personne qui a une connaissance personnelle d'un fait ou qui est susceptible de pouvoir autrement donner des informations pouvant compléter les versions obtenues.

Victime alléguée : Une personne qui a subi les impacts des allégations.

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

Violence à caractère sexuel : Toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirés, qu'elles se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre.

4. Objectifs

- Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité.
- 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.
- 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.
- Prévenir toute forme de harcèlement et de violence par la sensibilisation et l'information des autres personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, partenaires).
- Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente politique.
- Établir les assises des procédures dont les actions permettront notamment de favoriser la prévention par la promotion de la civilité et du respect, mais également :
 - Soutenir la gestion et la résolution des situations conflictuelles entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest.
 - Prendre en charge les situations pouvant constituer du harcèlement à l'aide d'un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs.
- Faire cesser les conduites s'apparentant à du harcèlement et de la violence en intervenant avec diligence dès que la situation est portée à sa connaissance.
- Soutenir les personnes touchées par une situation de harcèlement avec une procédure claire et confidentielle de traitement des plaintes.

5. Rôles et responsabilités

- 5.1 Toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest doit adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions. Elle doit, en outre :
- Prendre connaissance de la présente politique et de sa mise à jour, le cas échéant ;
 - Contribuer au maintien d'un climat de travail empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence notamment par l'adoption de comportements en conformité avec les valeurs promues par le CISSS de la Montérégie-Ouest ;
 - 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, d'un signalement ou d'une plainte, et ce, afin de ne pas contribuer aux rumeurs et colportages qui détériorent le climat de travail ;
- Identifier à son supérieur immédiat, toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont elle est témoin ou qu'elle subit ;
- Mettre en application le code d'éthique du CISSS de la Montérégie-Ouest.

5.2 Ministre de la Santé et des Services sociaux

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

5.3 Conseil d'administration

- 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 cinq (5) ans ou en concordance avec le processus d'agrément;
- Nommer le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). (*Le CLPQS² 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*);
- Nommer le médecin examinateur responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou, à défaut, des médecins, des dentistes et des pharmaciens qui exercent leur profession dans une installation exploitée par le CISSS de la Montérégie-Ouest¹;
- Recevoir un rapport annuel sur les plaintes, les recommandations, les mesures correctives, du CLPQS²; (*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*);
- 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;
- Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de direction générale du CISSS de la Montérégie-Ouest;

¹ Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 42

² Loi sur les services de santé et les services sociaux, articles 33 et 76.10

- Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CISSS de la Montérégie-Ouest;
- 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.

5.4 Direction générale

- 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 CISSS de la Montérégie-Ouest;
- 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;
- 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;
- Déposer au conseil d'administration un rapport annuel anonymisé portant sur l'application de la politique, notamment en regard du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, les recommandations et les mesures correctives.

5.5 Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires

- 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;
- Assurer des activités de prévention pour former et informer le personnel sous sa responsabilité quant à leurs responsabilités dans le maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes.
- 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 nécessaire en matière de prévention, gestion et résolution des situations conflictuelles, de harcèlement psychologique ou sexuel, de violence en milieu de travail;
- Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;

- Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale ou dont il a connaissance;
- 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;
- Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne qu'elle désigne.

5.6 Directeur des ressources humaines et du développement organisationnel est responsable de l'application de la présente politique et désigne le service de prévention, promotion et du mieux-être au travail responsable :

- Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;
- Évaluer les besoins du CISSS de la Montérégie-Ouest 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;
- 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;
- Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes de la présente politique;
- Réviser le contenu de la politique tous les cinq (5) ans ou en fonction des changements légaux ou en concordance avec le processus d'agrément du CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique.
- Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes;
- Fournir des conseils, des recommandations et du soutien relativement à toute question concernant la prévention en matière de harcèlement psychologique ou sexuel et de violence, la civilité en milieu de travail et les mécanismes de traitement des plaintes pour harcèlement et violence;
- Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir;
- Recevoir les plaintes, signalements, documents ou renseignements pertinents en vertu de la présente politique ;
- Désigner un ou des médiateur(s), au besoin ;

- Agir comme facilitateur dans la résolution des conflits ou conseiller les gestionnaires dans l'animation de rencontre de facilitation;
- Procéder à l'analyse de recevabilité des plaintes formelles;
- Désigner un ou des enquêteur(s), au besoin;
- Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique;
- Acheminer les plaintes qui concernent un médecin, un pharmacien ou un résident au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

5.7 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

- Recevoir les plaintes, en vertu du *règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers*, d'un usager, d'un membre de la famille d'un usager ou d'un visiteur lorsque la plainte vise une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et de la présente politique;
- Recevoir les plaintes, en vertu du *règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers* et de la présente politique en provenance de toute personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident;
- Acheminer les plaintes au médecin-examineur nommé par le conseil d'administration lorsque les plaintes visent un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident.

5.8 Médecin examinateur

- Examiner toute plainte, formulée par un usager ou toute autre personne, qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine du CISSS de la Montérégie-Ouest, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

5.9 Associations de cadres et de salariés, et leurs représentants

- 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 le CISSS de la Montérégie-Ouest découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis;

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

6 Références

[COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL. Aide à la rédaction d'une politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique. [\[https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/harcelement-au-travail/politique-prevention-prise-en-charge-harcelement/aide-redaction-politique-prevention-harcelement\]](https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/harcelement-au-travail/politique-prevention-prise-en-charge-harcelement/aide-redaction-politique-prevention-harcelement)

PORTAIL RH. Pour des milieux de travail exempts de harcèlement.

[\[http://www.portailrh.org/harcelement/pdf/2020/GuideExemptHarcelement_2020.pdf\]](http://www.portailrh.org/harcelement/pdf/2020/GuideExemptHarcelement_2020.pdf)

CARREFOUR RH. Politique de prévention et de traitement des situations de harcèlement psychologique et de violence à caractère sexuel au travail. [\[https://ordrechrha.org/ressources/guides-outils/aide-memoire-politique-harcelement\]](https://ordrechrha.org/ressources/guides-outils/aide-memoire-politique-harcelement)

Politique-cadre du ministère de la Santé et des services sociaux de juillet 2024 dans le cadre de la mise en place de l'agence santé Québec

7 Annexes

- Annexe A – Comportements vexatoires pouvant être liés à du harcèlement.

Processus de révision		
Rédaction	Marie-France Lelièvre, Conseillère cadre, service de prévention, promotion et mieux-être au travail	2024-09-03
Consultation(s)	Marianne Richard, agente de gestion du personnel	2024-08-28
	Geneviève Beaupré, Directrice adjointe aux services spécialisés DRHDO	2024-09-09
	Jennifer Trudeau, chef du service de prévention, promotion et mieux-être au travail	2024-09-09

Historique du document		
Adopté par	Comité de direction	2016-04-21
Adopté par	Conseil d'administration	2016-06-14

Historique de révision du document		
Adopté par	Comité de direction	2021-04-16
Adopté par	Conseil d'administration	2023-03-23

Historique de révision du document		
Recommandé par	Comité de concertation des directeurs adjoints	2024-09-27
Adopté par	Comité de direction	2024-10-15
Recommandé par	Comité des ressources humaines	2024-10-10
Adopté par	Conseil d'administration	2024-11-28
Commentaires		

A. Comportements pouvant être liés à du harcèlement psychologique

- **Empêcher une personne de s'exprimer** : l'interrompre sans cesse, lui interdire de parler aux autres;
- **Isoler une personne** : ne plus lui adresser la parole, l'ignorer, l'éloigner, la priver des moyens de communication (téléphone, ordinateur, courrier, etc.);
- **Déstabiliser une personne** : se moquer de ses convictions, de ses goûts, de ses points faibles, faire des commentaires désobligeants, mettre en doute son jugement;
- **Déconsidérer une personne** : répandre des rumeurs à son égard, la ridiculiser, l'humilier, l'injurier ou la harceler sexuellement;
- **Discréditer une personne** : ne plus lui donner de tâches à accomplir, lui attribuer des tâches inférieures à ses compétences ou qu'elle n'a pas la capacité de faire, la mettre en échec, simuler des fautes professionnelles, la dénigrer devant les autres;
- **Menacer, agresser la personne** : hurler, la bousculer, endommager ses biens;
- **Faire de l'intimidation (*bullying*)** : se comporter comme un tyran qui veut asseoir son autorité ou exercer un ascendant sur son entourage, s'en prendre à une personne plus faible pour démontrer sa force, la persécuter en utilisant parfois la contrainte physique;
- **Faire du harcèlement de groupe (*mobbing*)** : agir de façon coordonnée, comme un clan ou une clique, pour persécuter un individu ;
- **Faire du harcèlement obsessionnel (*stalking*)** : persécuter un individu jusque dans sa vie personnelle, par exemple, en lui envoyant des menaces sur son téléphone, en la visant de critiques personnelles acerbes dans les réseaux sociaux ou en lui faisant subir des dégradations physiques, telles que des graffitis, à son domicile;
- **Faire du harcèlement discriminatoire** : faire du harcèlement basé sur l'un des motifs énoncés dans la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*, soit la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

B. Comportements pouvant être liés à du harcèlement sexuel

- **Faire des avances** : toute forme d'attention non désirée à connotation sexuelle, par exemple: sollicitation insistante, regards, baisers ou attouchements, insultes sexistes, propos grossiers.
- **Tenir des propos à connotations sexuelles** : commentaires, blagues, images à connotation sexuelle transmis en personne ou par un moyen technologique.

C. Comportements pouvant être liés à de l'incivilité*

- **Incivilité verbale** : jurer, médire, parler fort, parler de la vie privée d'une personne, interrompre sans cesse, lancer ou partager une rumeur, discréditer ou dévaloriser le travail de quelqu'un, etc.;
- **Incivilité physique** : tous gestes à caractère agressif tels que claquer une porte, taper le poing sur la table, lancer un objet, bousculer, dégrader du matériel de travail ou personnel, etc.;
- **Incivilité comportementale** : mesquineries, gestes offensants, refus de saluer, soupirer, tourner le dos, lever les yeux au ciel, ignorer, etc.;

- **Incivilité sexuelle** : faire des allusions, des remarques ou des blagues à connotation sexuelle, déshabiller du regard, effleurer, etc.

** Les gestes répétés d'incivilité sont susceptibles de devenir du harcèlement lorsqu'ils correspondent aux critères énoncés par la Loi sur les normes du travail, art.81.18.*

D. Comportements qui ne sont pas liés à du harcèlement

- **L'exercice normal des droits de gérance** : gestion des exigences de l'emploi, de la présence au travail, du rendement, de l'organisation du travail, des mesures disciplinaires, etc.;
- **Les rapports sociaux difficiles** : un conflit interpersonnel ou une divergence d'opinions, une vision différente liée à un écart intergénérationnel, le manque de civilité et les inconduites passagères et ponctuelles;
- **Une situation personnelle difficile** : un sentiment d'inconfort lié à des perceptions, le stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles, la victimisation.