

## POLITIQUE

<b>PO-14-003</b>	<b>Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</b>	
<b>Direction responsable : DRHCAJ</b>		<b>Entrée en vigueur : 27 avril 2016</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Politique organisationnelle</b> <input type="checkbox"/> <b>Politique spécifique</b>		<b>Révisée le : S.O.</b>
<b>Destinataires : Gestionnaires, médecins, employés, bénévoles, stagiaires et usagers</b>		
<b>Document(s) associé(s) : S.O.</b>		

<b>Thème :</b>	<b>RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES</b>	<b>Politique n° :</b> <b>PO-14-003</b>
<b>Sujet :</b>	<b>Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</b>	

La mission du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS NIM) est d'offrir à notre population de desserte des soins et services de qualité, accessibles, inspirés des meilleures pratiques et à la mesure de nos moyens financiers, tout en excellant dans notre mission académique.

Le CIUSSS NIM reconnaît l'importance déterminante de la contribution des personnes à la réalisation de sa mission et à la prestation de services de qualité et sécuritaires aux citoyens.

Afin de favoriser la santé et le bien-être des individus effectuant cette prestation de services, le CIUSSS NIM reconnaît l'importance d'assurer un milieu de travail sain exempt de harcèlement, de violence et d'incivilité sous toutes ses formes. La présente politique a pour but de définir et de 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, la gestion et la résolution responsable des situations conflictuelles et du harcèlement et de la violence au travail dans l'élaboration de leurs propres procédures de gestion.

## **1- ENGAGEMENT**

- 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 CIUSSS NIM n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.
- 1.2. Le CIUSSS NIM s'engage à promouvoir la civilité, le respect et la résolution responsable 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 CIUSSS NIM 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.

<b>Thème :</b>	<b>RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES</b>	<b>Politique n° :</b> <b>PO-14-003</b>
<b>Sujet :</b>	<b>Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</b>	

## **2- OBJECTIFS**

- 2.1. Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS NIM d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité.
- 2.2. Diffuser son engagement concret à déployer les moyens appropriés pour fournir un milieu de travail sain exempt de toute forme de harcèlement et de violence, dans lequel les personnes qui y œuvrent soient traitées avec civilité, respect et dignité.
- 2.3. Prévenir le harcèlement et la violence notamment par la sensibilisation, l'information et la formation des personnes contribuant à la réalisation de sa mission ainsi que par la promotion des actions visant la prévention et la résolution responsable des situations conflictuelles.
- 2.4. Prévenir le harcèlement et la violence par la sensibilisation et l'information des autres personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires).
- 2.5. Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente politique.
- 2.6. Établir les assises des procédures dont les actions permettront notamment de favoriser la prévention par la promotion de la civilité et du respect, mais également :
  - soutenir la gestion et la résolution responsable des situations conflictuelles entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS NIM;
  - prendre en charge les situations pouvant constituer du harcèlement à l'aide d'un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs;
  - offrir le soutien et l'assistance requise aux personnes visées par le traitement d'une plainte ou de les diriger vers des ressources appropriées.

Thème :	<b>RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES</b>	Politique n° : <b>PO-14-003</b>
Sujet :	<b>Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</b>	

### 3- FONDEMENTS

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

- La *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, c. N-1.1);
- Les articles 10, 10.1 et 46 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ, c. C-12);
- Le *Code criminel* (L.R.C., c. C-46);
- Le *Code civil du Québec*;
- Le *Code de procédure civile* (art.1-7);
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (RLRQ, c. S-2.1);
- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;
- Le *Règlement sur certaines conditions de travail applicables aux cadres des agences et des établissements de santé et services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2, r. 5.1);
- Le *Code des professions* (RLRQ, c. C-26) : Code de déontologie des professionnels;
- Les conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur;
- les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément;
- Le code d'éthique du CIUSSS NIM.

### 4- DÉFINITIONS

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

#### 4.1. **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

Thème :	RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES	Politique n° : PO-14-003
Sujet :	Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail	

*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.

- 4.2. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. Incivilité :** Se définit comme un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et a un impact négatif sur le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation et le climat de travail.
- 4.5. 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.
- 4.6. 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 CIUSSS NIM dans le souci de la réalisation de sa mission, mais non dans le but de nuire à ses employés.

Thème :	RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES	Politique n° : PO-14-003
Sujet :	Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail	

- 4.7. 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 NIM (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.
- 4.8. Médiation :** Processus volontaire de résolution responsable des conflits facilité par un tiers impartial compétent.
- 4.9. Analyse préliminaire :** Consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement psychologique en vertu de la présence des cinq (5) critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la *Loi sur les normes du travail du Québec*.
- 4.10. 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.
- 4.11. 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 CIUSSS NIM, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.
- 4.12. 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 du CIUSSS NIM (ex : salarié, cadre, hors-cadre, membre du conseil d'administration, médecin, résident, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole, personnel d'agence, fournisseur de service).
- 4.13. Plaignant :** Personne qui dépose une plainte en vertu de l'application de la présente politique ou qui effectue le signalement d'une situation.
- 4.14. 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.
- 4.15. 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.

<b>Thème :</b> RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES	<b>Politique n° :</b> <b>PO-14-003</b>
<b>Sujet :</b> Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail	

**4.16. Personne responsable de l'application de la présente politique :** Personne désignée par le président-directeur général du CIUSSS NIM et en charge de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés.

**4.17. 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.

**4.18. Résolution responsable :** Méthode de règlement d'une situation litigieuse reliée à la violence ou au harcèlement en milieu de travail dans lequel les personnes impliquées, qu'elles soient accompagnées ou non d'une tierce personne, acceptent de cheminer dans la recherche d'une solution fonctionnelle ayant un dénouement respectueux et mutuellement accepté de la situation.

**4.19. 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.

**4.20. Valeur :** Principe idéal qui sert de référence aux membres d'une communauté. Nos valeurs sont : Humanisme, respect, équité, excellence et innovation.

## **5- CHAMP D'APPLICATION**

5.1. La présente politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS NIM, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires).

5.2. Elle s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail ou en dehors des lieux habituels de travail.

5.3. Elle s'applique notamment aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur travail ainsi que lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail. En outre, elle s'applique lors de l'utilisation inappropriée des technologies de l'information et ce, peu importe où se trouve l'auteur de la conduite fautive ou l'employé du CIUSSS NIM visé par cette conduite (ex : réseaux sociaux, blogue,

<b>Thème :</b>	<b>RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES</b>	<b>Politique n° :</b> <b>PO-14-003</b>
<b>Sujet :</b>	<b>Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</b>	

message texte).

## **6- PRINCIPES DIRECTEURS**

- 6.1 Le CIUSSS NIM 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 NIM 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 NIM 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



<b>Thème :</b>	<b>RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES</b>	<b>Politique n° :</b> <b>PO-14-003</b>
<b>Sujet :</b>	<b>Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</b>	

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 le CIUSSS NIM;
- faire preuve de considération pour les autres et agir de manière à ne pas porter atteinte à la dignité et à l'intégrité des personnes;
- 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;

<b>Thème :</b>	<b>RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES</b>	<b>Politique n° :</b> <b>PO-14-003</b>
<b>Sujet :</b>	<b>Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</b>	

▪ mettre en application le code d'éthique de l'établissement<sup>1</sup>.

**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 CIUSSS NIM.

**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 à tous les quatre (4) ans ou en concordance avec le processus d'agrément.

7.4.3 Nommer le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CPQS). *(Le CPQS reçoit les plaintes en provenance des usagers, mais aussi en provenance de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident. Le CPQS achemine 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<sup>2</sup>.

7.4.5 Recevoir un rapport annuel sur les plaintes, les recommandations, les mesures correctives, du CPQS<sup>3</sup>; *(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

<sup>1</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 233

<sup>2</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux article 42

<sup>3</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux, articles 33 et 76.10

<b>Thème :</b>	<b>RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES</b>	<b>Politique n° :</b> <b>PO-14-003</b>
<b>Sujet :</b>	<b>Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</b>	

et de leur résolution, les recommandations, les mesures correctives, de la personne responsable de l'application de la présente politique.

- 7.4.7 Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de direction générale du CIUSSS NIM.
- 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 NIM.
- 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 NIM.
- 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 dépersonnalisé portant sur l'application de la politique, notamment en regard du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, les recommandations, les mesures correctives.

<b>Thème :</b>	<b>RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES</b>	<b>Politique n° :</b> <b>PO-14-003</b>
<b>Sujet :</b>	<b>Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</b>	

### **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 d'harcèlement et de violence au sein de leur service.
- 7.6.4 S'assurer que les personnes sous leur responsabilité reçoivent l'information, la formation et le soutien nécessaires en matière de prévention, de gestion et résolution des situations conflictuelles, de harcèlement, 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, de harcèlement ou de violence 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.

<b>Thème :</b>	<b>RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES</b>	<b>Politique n° :</b> <b>PO-14-003</b>
<b>Sujet :</b>	<b>Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</b>	
<p>7.7.4 S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente politique.</p> <p>7.7.5 Procéder aux désignations prévues par la présente politique.</p> <p>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.</p> <p>7.7.7 Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes de la présente politique.</p> <p>7.7.8 Réviser le contenu de la politique à tous les cinq (5) ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CIUSSS NIM.</p> <p>7.7.9 Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique.</p> <p><b>7.8 La personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne qu'elle désigne</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>7.8.3 Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir.</p> <p>7.8.4 Recevoir les plaintes en vertu de la présente politique.</p> <p>7.8.5 Désigner un ou des médiateur(s), au besoin.</p> <p>7.8.6 Procéder à l'analyse de recevabilité de la plainte.</p>		

<b>Thème :</b> RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES	<b>Politique n° :</b> <b>PO-14-003</b>
<b>Sujet :</b> Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail	

  

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

7.10.4 Effectuer la promotion auprès de leurs membres des activités de prévention des conflits, de harcèlement et de violence et de civilité en milieu de travail.

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

7.10.6 Participer aux différentes instances mises en place dans le CIUSSS NIM découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis.

7.10.7 Informer la personne désignée de l'application de la politique de toute problématique liée à son application et proposer des pistes de solution, le cas échéant.

**8- RÉVISION DE LA POLITIQUE**

8.1 La révision de la présente politique peut être effectuée au besoin ou au plus tard dans les quatre (4) années de son entrée en vigueur.

<b>Thème :</b> RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES		<b>Politique n° :</b> PO-14-003	
<b>Sujet :</b> Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail			
Cette politique remplace la ou les politiques suivantes :			
Groupes consultés	Création Avril 2016	Révision	APPROBATION
C.A.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ <b>Pierre Gfeller, M.D.</b> Président-directeur général
C.C.C.D.C.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C.M.D.P.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ <b>Yves Laliberté,</b> Directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
C.D.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Autres</b>			
C.R.I.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mots clés → harcèlement, violence, civilité, prévention DRHCAJ le 2016-04-12 jb			