

**Politique en matière de prévention et
de traitement des situations de conflit,
d'incivilité, de harcèlement et de violence**

En vigueur le 18 novembre 2024

Étapes de validation

Rédaction/Révision :	Jade Pinet, agente de la gestion du personnel à la Direction des ressources humaines
Personnes ou instances consultées :	➤ Cabinet d'avocats Professionnels en règlement des différends S.A. ➤ Association des cadres ➤ Instances syndicales ➤ Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ➤ Conseil multidisciplinaire (CM) ➤ Conseil des infirmières et des infirmiers (CII) ➤ Conseil des infirmières et des infirmiers auxiliaires (CIIA) ➤ Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
Révision éditoriale (langue, format, etc.) :	Comité de lecture : Maryse Bérubé, APPR, et Pascale Lamy, directrice, DCRP
Révision légale :	Me Dominic Jobin-Cotnoir
Comité de direction :	17 septembre 2024
Article 433.3 de la LSSSS :	Non applicable
Comité de gouvernance et d'éthique :	28 octobre 2024 pour recommandation au CA du 18 novembre 2024
Ce document remplace la <i>Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail</i> adoptée le 26 septembre 2016.	

Notez que le genre masculin est utilisé sans discrimination dans le simple but d'alléger le texte.

Politique en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence

Adoptée par : Conseil d'administration	Date : 18 novembre 2024
Direction émettrice : Direction des ressources humaines	
Responsables de son application : Direction des ressources humaines	
Destinataires : Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière ainsi que toutes les personnes qui se trouvent sur les lieux du CISSS de Lanaudière (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires)	
Lieux d'application : Tous les lieux où sont offerts des soins et des services du CISSS de Lanaudière ainsi que tous les lieux où les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière peuvent se trouver dans le cadre du travail	
Documents associés : • <i>Procédure en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail</i> • <i>Procédure de déclaration, d'enquête et d'analyse d'un événement accidentel en lien avec le travail</i> • <i>Procédure de déclaration d'une situation à risque ou potentiellement dangereuse</i> • <i>Politique sur l'utilisation des médias sociaux</i> • <i>Règlement sur la procédure d'examen des plaintes</i> • <i>Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</i>	

Table des matières

1. Raison d'être.....	5
2. Principes directeurs	5
3. Objectifs	6
4. Champ d'application	6
5. Définitions	7
6. Rôles et responsabilités.....	8
6.1 Personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière.....	8
6.2 Conseil d'administration.....	9
6.3 Direction générale	9
6.4 Directeur des ressources humaines.....	10
6.5 Personnes en situation d'autorité.....	10
6.6 Personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne.....	11
6.7 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS).....	11
6.8 Médecins examinateurs.....	11
6.9 Associations de cadres et de salariés et leurs représentants.....	12
6.10 Usagers, visiteurs, membres de la famille ou proches d'un usager.....	12
6.11 Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires	12
7. Séquence et description des activités	12
7.1 Prévention contre le harcèlement psychologique.....	12
7.2 Gestion des situations	13
7.3 Instances à contacter pour formuler un signalement ou une plainte.....	14
8. Références	14
Annexe 1	16

Liste des acronymes

APPR :	Agent de planification, de programmation et de recherche
CISSS :	Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
CLPQS :	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CMDP :	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
DCRP :	Direction des communications et des relations publiques
LSSSS :	Loi sur les services de santé et les services sociaux

1. Raison d'être

La mission du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière est de favoriser le maintien et l'amélioration de la santé et du bien-être de la population de la région et d'assurer la gouvernance du réseau territorial de santé et de services sociaux, en conformité avec les orientations et les politiques ministérielles.

Reconnaissant l'importance des personnes qui contribuent à la réalisation de sa mission et à la prestation des soins et des services de qualité aux usagers, le CISSS de Lanaudière s'efforce de créer pour elles un milieu de travail inclusif, respectueux et favorisant la santé et le bien-être ainsi que la sécurité psychologique et physique.

La *Politique en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence* (ci-après Politique) a ainsi pour but de mettre en place les conditions nécessaires pour assurer un milieu de soins et de services ainsi que de travail empreint de respect, de bienveillance et de civilité et exempt de toute forme de harcèlement, de discrimination et de violence. Pour ce faire, elle définit les conduites attendues concernant toutes les situations visées par cette Politique, qu'il s'agisse de conflit, d'incivilité, de harcèlement, de discrimination ou de violence.

2. Principes directeurs

- Le CISSS de Lanaudière :
 - Considère fondamental d'offrir un milieu de soins et de services à ses usagers ainsi qu'un milieu de travail pour les personnes contribuant à la réalisation de sa mission qui soient empreints de respect et de bienveillance et exempts de toute forme de harcèlement, de discrimination et de violence.
 - S'engage à promouvoir la civilité, le respect et la résolution des situations conflictuelles dans les relations entretenues sur ses lieux, en conformité avec les valeurs organisationnelles ainsi qu'avec le code d'éthique en vigueur.
 - Mise sur une approche préventive qui commande d'adopter des conduites courtoises et respectueuses et d'agir, au moindre signalement, sur toute situation relationnelle difficile, apparentée ou non à du harcèlement et ayant des effets sur le climat de travail, et ce, dans les meilleurs délais.
 - Favorise l'engagement de toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission à régler par elles-mêmes les situations qui les concernent.
 - Encourage la communication directe, le dialogue et la collaboration entre les parties engagées dans toute situation, et ce, peu importe l'étape du processus de traitement de celle-ci.
 - S'engage à considérer, à toutes les étapes du traitement des situations, l'opportunité de recourir aux modes de résolution collaboratifs (dialogue assisté, facilitation, médiation).
 - Met en œuvre des procédures et des moyens qui sont proportionnés à la nature des enjeux et à la complexité des situations.
 - S'engage à identifier et à faire cesser les situations de harcèlement conformément aux meilleures pratiques en matière de gestion de conflit et d'enquête en ayant recours à un tiers neutre, indépendant et compétent, lorsqu'un signalement ou une plainte formelle est reçu par une personne en autorité ou par la personne responsable de l'application de la *Politique en matière de prévention et de*

traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence, ou la personne qu'elle désigne.

- Prend les moyens appropriés pour faire cesser les conduites qui vont à l'encontre de la Politique par les mesures correctrices appropriées.
- 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 Politique.
- S'engage à tenir compte des droits des personnes et à les traiter avec respect, équité, neutralité et impartialité.
- S'engage à identifier et à corriger les facteurs de risques qui alimentent l'escalade des tensions relationnelles de manière à prévenir d'autres situations semblables.
- Toute personne impliquée dans un 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 d'autres personnes, sauf à des fins autorisées par la Loi, par la Politique ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller de son choix.
- 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 ou un signalement en vertu de la Politique. Il en est de même à l'égard des personnes qui collaborent aux objectifs de la Politique (témoins ou autres).

3. Objectifs

- 3.1** Indiquer les conduites attendues afin que le CISSS de Lanaudière soit un milieu de soins et de services ainsi que de travail sain, empreint de civilité et exempt de toute forme de harcèlement, de discrimination et de violence.
- 3.2** Favoriser le sentiment de sécurité psychologique et physique de toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière et de celles qui se trouvent sur ses lieux de prestation de soins et de services.
- 3.3** Promouvoir une approche préventive, notamment par la sensibilisation, la formation et la responsabilisation des personnes contribuant à la mission du CISSS de Lanaudière.
- 3.4** Privilégier la mise en œuvre des modes collaboratifs de prévention et de résolution des situations basés sur les besoins des individus, les intérêts de chacun, le dialogue et la collaboration.

4. Champ d'application

La Politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux de prestation de soins et de services (ex. : usagers et leur famille ainsi que leurs proches, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, stagiaires).

Elle vise toutes les situations qui surviennent dans le cadre du travail des personnes qui contribuent à la mission du CISSS, que ce soit dans les installations du CISSS, en télétravail ou en dehors des lieux habituels de travail, notamment :

- Dans les relations avec des personnes de l'extérieur de l'organisation dans le cadre du travail.
- Lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail (ex. : party de Noël, réunions à l'extérieur des lieux habituels de travail).
- Lors de l'utilisation des technologies de l'information (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte, courriel, Teams).

5. Définitions

- **Civilité**

Comportements et attitudes favorisant le maintien de relations harmonieuses et productives au sein du milieu de travail. La civilité réfère à un ensemble de normes de respect mutuel, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre.

- **Conflit**

Opposition réelle ou perçue, résultant d'une divergence d'opinions ou d'intérêts entre deux ou plusieurs personnes, qui génère des émotions négatives et affecte la qualité de la relation.

- **Harcèlement**

« 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. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. » (*Loi sur les normes du travail*, art. 81.18).

De plus, cette définition inclut le harcèlement discriminatoire fondé sur l'un ou l'autre des motifs énoncés dans la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*, soit la race, la couleur de la peau, l'origine ethnique ou nationale, l'âge, la langue, le sexe, la grossesse, l'état civil, l'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle, la religion, la condition sociale, les convictions politiques, le handicap ou le moyen pour diminuer l'impact d'un handicap.

- **Incivilité**

Manquement aux normes nommées ci-dessus et qui a un impact négatif pour les personnes qui le subit et crée un inconfort important dans le milieu de travail.

- **Personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière**

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

- **Personne en situation d'autorité**

Tout membre du personnel d'encadrement, incluant les directeurs, les chefs médicaux et les gestionnaires, qu'il ait ou non un lien hiérarchique direct avec la personne qui s'adresse à lui.

- **Plainte**

Dénonciation à la personne responsable de l'application de la Politique, ou la personne qu'elle désigne, d'une situation que la personne plaignante considère constituer du harcèlement, de la discrimination ou de la violence au sens de la Politique.

- **Sécurité psychologique**

Confiance que les personnes ont entre elles et qui leur permet de s'exprimer sans crainte de se sentir embarrassées ou rejetées.

- **Signalement**

Action de signaler verbalement ou par écrit à toute personne en situation d'autorité ou à la personne responsable de l'application de la Politique, ou la personne qu'elle désigne, l'observation d'une situation susceptible de constituer du harcèlement, de la discrimination ou de la violence, ou en voie de le devenir.

- **Situation**

Toute situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement, de discrimination ou de violence perçue ou vécue par une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière ou par toute personne qui se trouve sur les lieux de prestation de soins et de services du CISSS de Lanaudière (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, stagiaires).

- **Violence**

Incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques et de voies de fait ou tout autre comportement inopportun. Ces comportements peuvent provenir d'usagers, de fournisseurs, de partenaires ou de toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière, 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. »

6. Rôles et responsabilités

6.1 Personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière

- Prendre connaissance de la Politique et des procédures qui en découlent ainsi que de leurs mises à jour, le cas échéant, et les respecter.
- Contribuer au maintien d'un climat de travail sain, empreint de civilité et favorable à la sécurité psychologique et physique de tous, notamment par l'adoption de comportements en conformité avec les valeurs promues par l'établissement.

- Participer aux séances de sensibilisation, d'information et de formation requises sur la prévention et la résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail.
- Réagir devant des comportements blessants ou offensants, dont elles sont témoins ou qu'elles subissent, en les mentionnant respectueusement à la personne concernée ou en les signalant à une personne en autorité ou à la personne responsable de l'application de la Politique, ou la personne qu'elle désigne, selon le contexte (voir Annexe 1).
- Collaborer et faire preuve de discrétion dans toute démarche entreprise par le CISSS de Lanaudière relativement à la résolution et au traitement d'une situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail.

6.2 Conseil d'administration

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux, empreints de civilité et favorables au sentiment de sécurité psychologique et physique de tous.
- Adopter la Politique ainsi que sa mise à jour tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'Agrément.
- Prendre connaissance du rapport annuel sur les plaintes, les recommandations et les mesures correctives du CLPQS, notamment celles concernant les situations qui concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, formulées par un usager ou par toute autre personne.
- Prendre connaissance du rapport annuel sur l'application de la Politique transmis par la Direction générale.
- Traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de la Direction générale du CISSS de Lanaudière.
- Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CISSS de Lanaudière.
- 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, de même que des recommandations et des mesures correctives recommandées par le médecin examinateur.

6.3 Direction générale

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et en soutenant une culture qui favorise le sentiment de sécurité psychologique et physique et la collaboration dans l'ensemble de l'organisation.
- S'assurer de la collaboration de toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement et de toutes les personnes qui se trouvent sur les lieux du CISSS de Lanaudière dans l'application de la Politique.
- Nommer la personne responsable de l'application de la Politique à partir de critères d'indépendance, de neutralité et de crédibilité jugés nécessaires pour remplir le rôle et les responsabilités qui lui sont dévolues.
- Prendre connaissance du rapport trimestriel sur les plaintes liées au harcèlement et à la violence au travail transmis par la personne responsable de l'application de la Politique.

- Déposer au conseil d'administration un rapport annuel dépersonnalisé portant sur l'application de la Politique, présentant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi qu'un aperçu général de leur nature et de leur résolution, de même que les recommandations et les mesures correctives appliquées.

6.4 Directeur des ressources humaines

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux, empreints de civilité et favorables au sentiment de sécurité psychologique et physique de tous.
- Agir à titre de personne responsable de l'application de la Politique ou désigner une personne pour exercer ce mandat.
- Voir à la diffusion et à l'application de la Politique dans l'établissement.
- Promouvoir la civilité, le respect et favoriser le sentiment de sécurité psychologique et physique dans l'établissement.
- Élaborer les procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs de la Politique en matière de traitement des plaintes liées au harcèlement psychologique et à la violence au travail.
- Réviser le contenu de la Politique lorsque requis.
- Réviser périodiquement les procédures découlant de la Politique.
- Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la Politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes liées au harcèlement psychologique et à la violence au travail.
- Assurer la production et la transmission à la Direction générale des rapports trimestriels sur les plaintes liées au harcèlement psychologique et à la violence au travail.
- Déposer à la Direction générale et au comité de direction un rapport annuel dépersonnalisé portant sur l'application de la Politique, comprenant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi qu'un aperçu général de leur nature et de leur résolution, de même que les recommandations et les mesures correctives appliquées.

6.5 Personnes en situation d'autorité

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux, empreints de civilité et favorables au sentiment de sécurité psychologique et physique de tous.
- Valoriser une conduite courtoise et respectueuse et assurer l'application et le respect de la Politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité.
- Être attentives à la survenance de facteurs de risques propres à miner le climat de travail, les identifier et, le cas échéant, prendre les moyens appropriés à cet effet.
- Prendre les moyens raisonnables pour faire cesser toute conduite inappropriée ou toute situation visée par la Politique lorsque celles-ci sont constatées ou portées à leur connaissance.
- Collaborer avec toute personne impliquée dans la résolution et le traitement des situations, y compris la personne responsable de l'application de la Politique, ou la personne qu'elle désigne, le médecin examinateur, le CLPQS, les associations de cadres et de salariés et leurs représentants.

6.6 Personne responsable de l'application de la Politique ou la personne qu'elle désigne

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux, empreints de civilité et favorables au sentiment de sécurité psychologique et physique de tous.
- Traiter les signalements et les plaintes dont la réception est sous sa responsabilité (voir Annexe 1), conformément à la *Procédure en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail*.
- Fournir des conseils et du soutien relativement à toute question concernant la prévention et la résolution de situations et leurs mécanismes de traitement.
- Tenir un registre des signalements et des plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution.
- Soutenir les personnes en situation d'autorité dans leurs rôles et leurs responsabilités en vertu de la Politique.
- Produire et transmettre à la Direction générale les rapports trimestriels sur les plaintes liées au harcèlement et à la violence au travail.
- Produire un rapport annuel dépersonnalisé portant sur l'application de la Politique, comprenant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi qu'un aperçu général de leur nature et de leur résolution, de même que les recommandations et les mesures correctives appliquées. Réviser périodiquement la Politique et les procédures qui en découlent, notamment la *Procédure en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail*.

6.7 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

- Traiter les signalements et les plaintes provenant des usagers.
- Traiter les signalements effectués dans le cadre de la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.
- Émettre des recommandations visant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services offerts par le CISSS de Lanaudière.
- Promouvoir le régime d'examen des plaintes et les droits des usagers.
- Transférer au médecin examinateur toute plainte formulée par un usager ou toute autre personne, qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au CISSS de Lanaudière.

6.8 Médecins examinateurs

- Examiner toute plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques formulée par un usager ou par toute autre personne concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au CISSS de Lanaudière.

6.9 Associations de cadres et de salariés et leurs représentants

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux, empreints de civilité et favorables au sentiment de sécurité psychologique et physique de tous.
- Collaborer à la diffusion de la Politique et des procédures qui en découlent.
- Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la Politique.
- Participer à la promotion, auprès de leurs membres, des activités de prévention des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail.
- Collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à un signalement ou 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 Politique, lorsque requis.
- Collaborer à l'élaboration des procédures découlant de la Politique.

6.10 Usagers, visiteurs, membres de la famille ou proches d'un usager

- Faire preuve de civilité en adoptant des comportements respectueux envers les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière ainsi qu'envers toutes les personnes qui se trouvent sur les lieux du CISSS de Lanaudière.

6.11 Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires

- Adopter des comportements respectueux, empreints de civilité et favorisant le sentiment de sécurité psychologique et physique envers les usagers ainsi qu'envers les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière.
- S'engager à respecter la Politique en vigueur dans l'établissement.

7. Séquence et description des activités

7.1 Prévention contre le harcèlement psychologique

Conformément à ses obligations légales, le CISSS de Lanaudière 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 ainsi que pour protéger l'intégrité physique et psychologique des personnes qui se trouvent sur ses lieux de prestation de soins et de services.

À cette fin, le CISSS de Lanaudière 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 Politique de manière à la rendre accessible à l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de sa mission.
- 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 contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière.

- Faisant la promotion du respect entre les individus.
- Sensibilisant régulièrement les personnes contribuant à la réalisation de sa mission sur les rôles et les responsabilités de chacun en matière de prévention du harcèlement, entre autres à l'occasion des activités sociales tenues par l'employeur.
- Mettant en place un programme de formation et de sensibilisation comprenant :
 - De l'information relative au harcèlement dans la formation d'accueil, notamment sur la Politique et la procédure, les mécanismes de prise en charge et de traitement des situations ainsi que les ressources offrant du soutien.
 - De la formation sur la civilité et le harcèlement, notamment sur les rôles et les responsabilités de chacun en matière de prévention du harcèlement psychologique, sexuel ou discriminatoire, entre autres à l'occasion des activités sociales tenues par l'employeur.
 - De la formation spécifique pour les gestionnaires, notamment sur l'identification des facteurs de risque et de protection du climat de travail, l'adoption des bonnes pratiques en matière de prévention et d'intervention lors d'incivilités et de conflits ainsi que sur des outils afin d'être en mesure de traiter une situation conflictuelle ou de potentiel harcèlement.
 - De la formation spécifique pour les personnes désignées pour la prise en charge d'une plainte ou d'un signalement, notamment sur les obligations de l'employeur, la prévention du harcèlement, le processus de traitement d'un signalement ou d'une plainte ainsi que sur les bonnes pratiques qui y sont associées.

Le contenu de ces formations est mis à jour régulièrement, notamment lors de changements législatifs.

La Politique ainsi que toutes les mesures qui en découlent sont intégrées au programme de prévention en matière de santé et sécurité du travail.

7.2 Gestion des situations

Tout en privilégiant le recours à des modes collaboratifs et informels pour le règlement des situations, la Politique prévoit le recours à des modes formels en cas de refus ou d'échec de la démarche informelle.

7.2.1 Démarche informelle de gestion des situations

En tout temps, la personne qui vit une situation visée par la Politique peut soumettre une demande de soutien à la personne responsable de l'application de la Politique, ou la personne qu'elle désigne.

La personne responsable de l'application de la Politique, ou la personne qu'elle désigne, communiquera avec la personne ayant sollicité du soutien afin d'échanger avec elle, d'analyser la situation, lui offrir du soutien et lui communiquer de l'information ainsi que des conseils, notamment sur les services de soutien psychologique disponibles. Elle peut :

- Outiller et soutenir la personne pour communiquer son inconfort à la personne qui a une conduite qu'elle juge inappropriée envers elle.

- Proposer des modes de résolution collaboratifs conduits de façon confidentielle et sur une base volontaire par des ressources internes ou externes.
- Faciliter l'implication de tout autre intervenant utile à la résolution de la situation.

Si aucune voie pour la résolution de la situation n'est possible ou n'offre le résultat escompté dans le cadre d'une démarche informelle, la personne responsable de l'application de la Politique, ou la personne qu'elle désigne, informera la personne plaignante des démarches à suivre afin de procéder à une plainte de façon formelle.

7.2.2 Démarche formelle de gestion des situations

Si l'application d'une démarche informelle n'est pas possible ou si la situation persiste malgré l'application d'une démarche informelle, la personne qui se croit victime d'une situation visée par la Politique peut se prévaloir du mécanisme de traitement des plaintes décrit dans la *Procédure en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail*.

Malgré le retrait d'une plainte ou le désistement d'un recours, la personne responsable de l'application de la Politique, ou la personne qu'elle désigne, peut, si elle a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation de harcèlement, poursuivre les démarches afin d'agir de manière préventive ou de vérifier l'existence de harcèlement en vue de le faire cesser.

7.2.3 Démarche pour tout usager du réseau de la santé et des services sociaux

Avant de porter plainte, un usager peut discuter de la situation avec la personne concernée lui offrant des soins ou des services ou la personne en autorité responsable des soins et des services qu'il reçoit du CISSS de Lanaudière. Si l'usager est toujours insatisfait malgré les réponses obtenues, il peut s'adresser au CLPQS de l'établissement.

7.3 Instances à contacter pour formuler un signalement ou une plainte

Personne plaignante	Personne désignée pour traiter la plainte
Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière ainsi que les fournisseurs, les sous-traitants et les partenaires	Voir le tableau en Annexe 1 de la Politique ainsi que la <i>Procédure en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail</i>
Les usagers, les visiteurs, les membres de la famille ou les proches des usagers	CLPQS

8. Références

Les principales assises juridiques et administratives de la Politique sont :

- La *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, c. N-1.1).
- 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* (RLRQ, c. CCQ-1991).
- Le *Code de procédure civile* (RLRQ, c. C-25.01).
- 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* (RLRQ, c. S-4.2).
- *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 dispositions nationales et locales des conventions collectives en vigueur.
- Les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément.
- *Le code d'éthique du CISSS de Lanaudière*.
- *La Politique en matière d'équité, de diversité et d'inclusion du CISSS de Lanaudière*.

Annexe 1

Personne désignée pour traiter la plainte selon le type de plainte

Ce tableau concerne exclusivement les plaintes déposées par les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de Lanaudière ainsi que par les fournisseurs, les sous-traitants et les partenaires.

Personne visée par la plainte	Personne désignée pour traiter la plainte
Employé syndiqué ou non syndiqué ou bénévole	La personne responsable de l'application de la <i>Politique en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence</i> , ou la personne qu'elle désigne
Cadre intermédiaire ou personne provenant de l'extérieur de l'établissement (autre qu'usager, visiteur, membre de la famille ou proche d'un usager) incluant fournisseur, sous-traitant, partenaire, chercheur, étudiant et stagiaire	La personne responsable de l'application de la <i>Politique en matière de prévention et de traitement des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence</i> , ou la personne qu'elle désigne
Cadre supérieur	Le président-directeur général ou son représentant
Personnel d'encadrement de la Direction générale	Le président du conseil d'administration ou son représentant
Médecin, dentiste, pharmacien ou résident	Le médecin examinateur (art. 42, LRQ c S4.2) via le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement, qui reçoit la plainte
Usager, visiteur ou famille ou proche d'un usager*	Le directeur clinique concerné ou son représentant

* Lorsque la personne plaignante est un usager, un visiteur, la famille ou un proche d'un usager, elle doit déposer sa plainte au CLPQS.

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

Québec 