

TYPE DE DOCUMENT : Politique	NUMÉRO D'IDENTIFICATION : DRH-PO-008
* Écrire le nom de l'acronyme de la direction	
CE DOCUMENT ANNULE LA VERSION QUI PORTAIT LE TITRE SUIVANT :	
Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (DRHCAJ-PO-001)	
CE DOCUMENT S'ADRESSE AUX PERSONNES SUIVANTES :	
Toute personne qui exerce des fonctions ou qui œuvre au sein du CISSS du Bas-Saint-Laurent	
CE DOCUMENT EST ACCESSIBLE :	
☐ Répertoire régional ☐ Site Internet ☒ Intranet ☐ Autre Veuillez préciser ☐ N:\InterDirec\GabaritsDocuments	
NOMBRE DE PAGES	13 pages incluant les annexes
RESPONSABLE DE L'APPLICATION	Chef de service en développement organisationnel
RESPONSABLE DE LA CODIFICATION ET DE LA CONSERVATION DU DOCUMENT	Adjointe à la direction
INSTANCE(S) CONSULTÉE(S)	Comité de direction Syndicat
RESPONSABLE ET DATE DE L'ADOPTION INITIALE	Conseil d'administration 2024 - 11 - 19
DATE DE LA MISE EN VIGUEUR	2024 - 11 - 19
RESPONSABLE ET DATE DE L'ADOPTION DE LA RÉVISION	Non applicable
NUMÉRO DE RÉOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	CISSS-01.2024-11-1207
RÉVISION PRÉVUE LE La révision s'effectue aux trois ans à partir de la mise en vigueur ou lorsque requis	Aux trois ans

POLITIQUE

**Politique en matière de promotion de la civilité et de
prévention du harcèlement et de la violence en milieu de
travail (DRH-PO-008)**

Direction des ressources humaines

Novembre 2024

POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ, DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

INTRODUCTION

La mission du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent (CISSS du Bas-Saint-Laurent) est d'être une organisation partenaire de sa communauté, valorisant une approche humaniste et responsable, fondée sur l'expertise et l'engagement de chacun.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent reconnaît l'importance déterminante de la contribution des personnes à la réalisation de sa mission et à la prestation de soins et de services de qualité et sécuritaires aux citoyens.

Afin de favoriser la santé et le bien-être des individus effectuant cette prestation de services, l'établissement reconnaît l'importance d'un milieu de travail sain exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes. La présente politique a pour but de définir et communiquer des moyens afin de promouvoir la civilité et le respect en milieu de travail, prévenir le harcèlement et la violence, et faire cesser toute situation susceptible d'en constituer.

1. 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 du Bas-Saint-Laurent n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.
- 1.2 Le CISSS du Bas-Saint-Laurent 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 CISSS du Bas-Saint-Laurent 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 et, s'il y a lieu, de prendre les moyens adéquats pour faire cesser toute forme de harcèlement et de violence.

2. PRINCIPES DIRECTEURS

- 2.1 Le CISSS du Bas-Saint-Laurent s'attend à une collaboration de tous et encourage toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission adoptent des comportements empreints de civilité. En outre, il les encourage à se prévaloir, au besoin, des procédures découlant de la présente politique.
- 2.2 Le CISSS du Bas-Saint-Laurent n'entend faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations de harcèlement et de violence, que ce soit :
 - Par des gestionnaires envers des personnes salariées;
 - Entre collègues;
 - Par des personnes salariées envers leurs supérieurs;
 - De la part de toute personne qui lui est associée : représentant, équipe médicale, client, usager, fournisseur, visiteur ou autre.

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent se réserve le droit d'intervenir en tout temps, qu'il y ait plainte ou signalement, 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.

- 2.3 Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent ont le devoir de dénoncer une situation, le droit de demander de l'aide et des conseils ou le droit 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.
- 2.4 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.
- 2.5 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 ou le signalement 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.
- 2.6 Les renseignements relatifs à une plainte ou un signalement incluant l'identité des parties et témoins seront traités avec confidentialité par toutes les personnes impliquées, y compris celles qui interviendront dans le traitement de la plainte ou du signalement, 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.
- 2.7 Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer quelque forme de représailles que ce soit à l'égard d'une personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu de la présente politique ou à l'égard d'une personne qui effectue ou entend effectuer le signalement d'une situation de harcèlement ou de violence sous toutes ses formes. Il en est de même à l'égard des personnes qui collaborent aux objectifs de la présente politique (témoins ou autres).
- 2.8 La personne déposant de bonne foi une plainte formelle ou un signalement dont le bien-fondé n'est pas confirmé par la preuve recueillie ne constitue pas une plainte malveillante, cette plainte sera rejetée et aucune sanction ne sera prise contre la personne plaignante. Si une plainte est jugée abusive, frivole, faite de mauvaise foi ou encore dans l'intention de nuire, la personne plaignante s'expose à des mesures disciplinaires ou administratives.
- 2.9 Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

3. OBJECTIFS

- 3.1 Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité.
- 3.2 Diffuser son engagement concret à déployer les moyens appropriés pour fournir un milieu de travail sain exempt de toute forme de harcèlement et violence, dans lequel les personnes qui y œuvrent soient traitées avec civilité, respect et dignité.

- 3.3 Prévenir le harcèlement et la violence, notamment par la sensibilisation, l'information et la formation des personnes contribuant à la réalisation de sa mission ainsi que par la promotion des actions visant la prévention et la résolution des situations conflictuelles.
- 3.4 Prévenir le harcèlement et la violence par la sensibilisation et l'information des autres personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, partenaires).
- 3.5 Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente politique.
- 3.6 Établir les assises des procédures dont les actions permettront notamment de favoriser la prévention par la promotion de la civilité et du respect, mais également :
 - Soutenir la gestion et la résolution des situations conflictuelles entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission Le CISSS du Bas-Saint-Laurent;
 - Prendre en charge les situations pouvant constituer du harcèlement à l'aide d'un mécanisme de traitement des plaintes et des signalements conforme aux principes directeurs.
 - Offrir le soutien et l'assistance requise aux personnes visées par le traitement d'une plainte ou d'un signalement ou les diriger vers des ressources appropriées.

4. CADRE JURIDIQUE

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

5. CHAMPS D'APPLICATION

- 5.1 La présente politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, bénévoles, personnel cadre, employés, médecins, étudiants et stagiaires).

- 5.2 Elle s'applique dans 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.
- 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 CISSS du Bas-Saint-Laurent visé par cette conduite (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte).

6. 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, 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 une telle atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne. Le harcèlement inclut également :

Cyberharcèlement

Réfère à l'utilisation de moyens de communication électronique, tels que l'envoi de courriels ou de messages texte menaçants, la propagation de rumeurs malveillantes ou la diffusion d'information à caractère sexuel explicite sur les réseaux sociaux.¹

Violences 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.

Harcèlement sexuel

Conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, et qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou entraîne pour elle des conditions de travail défavorables. Un seul acte grave qui engendre un effet nocif continu peut être du harcèlement sexuel. Le harcèlement sexuel peut se présenter notamment sous l'une ou l'autre des formes suivantes :

- Des contacts sexuels non désirés, tels que des attouchements, des pincements, des empoignades, des frôlements;
- La sollicitation de faveurs sexuelles non désirées;

¹ Bureau international du travail. Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail (no MEVWM/2016). Genève: Organisation internationale du travail; 2016

- Des commentaires inappropriés d'ordre sexuel, des remarques sur le corps de la personne ou sur son apparence, des plaisanteries qui dénigrent l'identité sexuelle ou l'orientation sexuelle de la personne;
- Des questions intimes;
- Des regards concupiscent, notamment dirigés sur les parties sexuelles de la personne;
- Des sifflements;
- L'affichage de photographies pornographiques.

À noter que les manifestations de harcèlement sexuel constituent également des violences à caractère sexuel.

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.

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, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le savoir-être.

Incivilité

Se définit comme un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société ainsi qu'aux valeurs du CISSS du Bas-Saint-Laurent qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et a un impact négatif sur le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation et le climat de travail.

Situation conflictuelle

Qu'il soit manifeste ou latent, un conflit peut se définir comme une opposition entre des personnes ou des groupes. Dans le contexte de la présente politique, une situation conflictuelle signifie toute situation présentant une forme de discord, d'antagonisme ou de tiraillement impliquant deux (2) personnes ou plus, dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou sur les individus sont palpables.

Droit de gérance

Droit de l'employeur de mettre en place des mécanismes lui permettant de contrôler et d'évaluer le comportement et le rendement de ses employés. Il prend donc des décisions liées à l'atteinte des objectifs de l'établissement dans le souci de la réalisation de sa mission, mais non dans le but de nuire à ses employés.

Lieux du travail

Tous les lieux où s'exerce une activité de travail effectuée par une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent (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, télétravail) durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail.

Médiation

Processus volontaire de résolution des conflits facilité par un tiers impartial compétent.

Accompagnateur

Personne pouvant accompagner le plaignant, le mise en cause ou le témoin lors de son témoignage pour le traitement de la plainte ou d'un signalement, s'il le désire. Cette personne de leur choix agit à titre d'observateur et elle ne sera pas un témoin éventuel à l'enquête.

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 stipulée par la *Loi sur les normes du travail du Québec*.

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.

Médecin examinateur

A pour fonction d'examiner toute plainte, formulée par un usager ou toute autre personne, qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine de l'établissement, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent

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 du Bas-Saint-Laurent (ex. : salarié, cadre, hors cadre, membre du conseil d'administration, médecin, 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 du Bas-Saint-Laurent et responsable de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés.

Plainte

Dénonciation formelle à la personne responsable de l'application de la présente politique, d'une situation que le plaignant considère constituée du harcèlement ou de la violence au sens de la présente politique, dans le but que l'employeur intervienne pour faire cesser cette situation et prévenir sa récurrence.

Plaignant

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

Signalement

Action de signaler verbalement ou par écrit 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.

7. PRÉVENTION

Conformément à ses obligations légales, le CISSS du Bas-Saint-Laurent 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 du Bas-Saint-Laurent 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 désignées pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements comprenant.

7.1 Pour toute nouvelle personne œuvrant au sein du CISSS du Bas-Saint-Laurent

- Session de formation qui vise à introduire les notions de base de la civilité : « Agir avec civilité ». Offert sur ENA.

7.2 Pour l'ensemble des personnes œuvrant dans le CISSS du Bas-Saint-Laurent

- Ateliers de promotion de la civilité « sensibilisation sur la communication et la civilité au travail » dont les objectifs spécifiques sont :
 - Informer de l'existence de la politique et de la procédure en matière de promotion de la civilité et prévention du harcèlement en milieu de travail;
 - Préciser les rôles et les responsabilités en regard de civilité en milieu de travail;
 - Outiller les participants à propos des stratégies de communication efficaces.

7.3 Pour tous les gestionnaires

- Formation « Gestion des conflits en milieu de travail » dont les objectifs spécifiques sont :
 - Favoriser l'acquisition de connaissances reliées à la gestion des conflits;

- Développer et consolider les compétences reliées aux savoir, savoir-faire et savoir-être des gestionnaires et inhérentes à la gestion des conflits en milieu de travail;
- Accroître la gestion de soi en contexte relationnel difficile, permettant de favoriser la prévention et la résolution des conflits et, le cas échéant, des situations potentielles de harcèlement.

7.4 Pour les personnes désignées pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements

- Formation PDRSA « Analyse de recevabilité d'une plainte en matière de harcèlement au travail »;
- En 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 intégrées au programme de prévention en matière de santé et sécurité du travail.

8. STRUCTURE FONCTIONNELLE

8.1 Toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent doit adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions.

8.2 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 CISSS du Bas-Saint-Laurent, tant sur les lieux de travail qu'à l'occasion d'activités sociales liées au travail;
- Faire preuve d'exemplarité et de discernement en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité lors d'activités sociales liées au travail;
- Participer aux séances d'information et aux formations sur la prévention et la résolution des situations conflictuelles, du harcèlement et de la violence en milieu de travail;
- Collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- Faire preuve de confidentialité lorsqu'elle est impliquée dans le traitement d'une situation de comportements problématiques ou d'une plainte, et ce, afin de ne pas contribuer aux rumeurs et colportages qui détériorent le climat de travail;
- Identifier à son supérieur immédiat, toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont elle est témoin ou qu'elle subit;
- Mettre en application le code d'éthique du CISSS du Bas-Saint-Laurent ²;
- Agir dans le respect des valeurs organisationnelles : humanisation, collaboration, engagement et responsabilisation.

8.3 Ministre de la Santé et des Services sociaux

8.3.1 Recevoir du Conseil d'administration un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

² Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 233

8.4 Conseil d'administration

- 8.4.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 8.4.2 Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour à tous les cinq (5) ans ou en concordance avec le processus d'agrément;
- 8.4.3 Nommer le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). Le CLPQS reçoit les plaintes en provenance des usagers, mais aussi en provenance de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident. Le CLPQS achemine systématiquement ces plaintes au médecin examinateur);
- 8.4.4 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 médecin 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 du Bas-Saint-Laurent.³;
- 8.4.5 Recevoir un rapport annuel sur les plaintes, les recommandations, les mesures correctives du CLPQS⁴ (*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*);
- 8.4.6 Recevoir un rapport annuel sur l'application de la présente politique, notamment en regard du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, les recommandations ainsi que les mesures correctives, de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- 8.4.7 Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de direction générale du CISSS du Bas-Saint-Laurent;
- 8.4.8 Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CISSS du Bas-Saint-Laurent;
- 8.4.9 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.

8.5 Présidence-direction générale

- 8.5.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 8.5.2 Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent;
- 8.5.3 Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 8.5.4 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.

³ Loi sur les services de santé et les services sociaux article 42

⁴ Loi sur les services de santé et les services sociaux, articles 33 et 76.10

- 8.5.5 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;
- 8.5.6 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, les mesures correctives.

8.6 Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires de l'établissement

- 8.6.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 8.6.2 Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 8.6.3 Évaluer périodiquement la présence de facteurs de risques liés aux situations de harcèlement et de violence au sein de leur service;
- 8.6.4 Favoriser un climat de confiance et d'ouverture permettant l'expression des réalités et les points de vue;
- 8.6.5 S'assurer que les personnes sous leur responsabilité reçoivent l'information, la formation et le soutien nécessaires en matière de prévention, gestion et résolution des situations conflictuelles, de harcèlement et de violence en milieu de travail;
- 8.6.6 Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- 8.6.7 Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale ou dont il a connaissance;
- 8.6.8 Prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection des personnes exposées à une situation de violence physique, psychologique ou sexuelle au travail;
- 8.6.9 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;
- 8.6.10 Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique.

8.7 Directeur des ressources humaines

- 8.7.1 Approuver l'analyse préliminaire produite par la personne responsable de l'application de la politique ou de la personne qu'elle désigne lorsqu'un cadre intermédiaire est visé;
- 8.7.2 Procéder à l'analyse préliminaire en collaboration avec un membre du comité de gouvernance et d'éthique lorsque la plainte est adressée contre un cadre supérieur;
- 8.7.3 Réaliser une médiation ou une enquête en collaboration avec un membre du comité de gouvernance et d'éthique, ou mandater un fournisseur externe pour le faire, lorsque la plainte est adressée contre un cadre supérieur;
- 8.7.4 Mandater un fournisseur externe pour traiter l'ensemble du dossier lorsque la plainte vise un hors cadre;
- 8.7.5 Mandater une firme externe pour toute situation jugée particulière.

8.8 La personne responsable de l'application de la présente politique

- 8.8.1 Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;
- 8.8.2 Évaluer les besoins du CISSS du Bas-Saint-Laurent et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique;

- 8.8.3 Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;
- 8.8.4 S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente politique;
- 8.8.5 Procéder aux désignations prévues par la présente politique;
- 8.8.6 Tenir un registre anonymisé des plaintes formelles ainsi que des signalements reçus et traités, de leur nature et de leur résolution, et en faire état au président-directeur général trimestriellement;
- 8.8.7 Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes ainsi que des signalements de la présente politique;
- 8.8.8 Réviser le contenu de la politique tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CISSS du Bas-Saint-Laurent;
- 8.8.9 Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique.

8.9 La personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne qu'elle désigne

- 8.9.1 Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes et des signalements;
- 8.9.2 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;
- 8.9.3 Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir;
- 8.9.4 Recevoir les plaintes, signalements, documents ou renseignements pertinents en vertu de la présente politique;
- 8.9.5 Désigner un médiateur ou des médiateurs, au besoin;
- 8.9.6 Procéder à l'analyse préliminaire pour l'ensemble des plaintes à l'exception des plaintes visant un cadre supérieur ou un hors cadre et réaliser une enquête, s'il y a lieu;
- 8.9.7 Désigner un enquêteur ou des enquêteurs, au besoin;
- 8.9.8 Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.

8.10 Médecin examinateur

- 8.10.1 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 du CISSS du Bas-Saint-Laurent, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

8.11 Les associations de cadres et de salariés et leurs représentants

- 8.11.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 8.11.2 Collaborer à la diffusion de la présente politique;
- 8.11.3 Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la présente politique;

- 8.11.4 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;
- 8.11.5 Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- 8.11.6 Participer aux différentes instances mises en place dans l'établissement découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis;
- 8.11.7 Participer à l'élaboration des procédures découlant de la présente politique.
- 8.11.8 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;
- 8.11.9 Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir;
- 8.11.10 Recevoir les plaintes, signalements, documents ou renseignements pertinents en vertu de la présente politique;
- 8.11.11 Désigner un médiateur ou des médiateurs, au besoin;
- 8.11.12 Procéder à l'analyse préliminaire pour l'ensemble des plaintes à l'exception des plaintes visant un cadre supérieur ou un hors cadre et réaliser une enquête, s'il y a lieu;
- 8.11.13 Désigner un enquêteur ou des enquêteurs, au besoin;
- 8.11.14 Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.