 <p>INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC</p>	<b>POLITIQUE</b>
	Code : <b>DRHCAJ-507</b>
	Direction responsable : Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques Approuvée par : Johanne Lesieur, directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
	Approuvée au comité de direction le : 9 novembre 2017
	Adoptée par le conseil d'administration le : 28 novembre 2017 Résolution no : CA-28-11-[15]-17
	Entrée en vigueur le : 28 novembre 2017 Cette politique remplace et annule la politique DRH-507
<b>TITRE : Politique visant à prévenir et à gérer les situations d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail</b>	

## 1. 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* (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);

<b>CONSULTATIONS</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers <input checked="" type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers auxiliaires <input checked="" type="checkbox"/> Conseil multidisciplinaire <input checked="" type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens <input checked="" type="checkbox"/> Directeurs	<input checked="" type="checkbox"/> Cadres <input checked="" type="checkbox"/> Comité des ressources humaines du C.A. <input checked="" type="checkbox"/> AGESSS <input checked="" type="checkbox"/> Syndicats SIIQ, SCFP et APTS <input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers <input checked="" type="checkbox"/> Association des bénévoles

- *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 les dispositions locales en vigueur;
- Les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément;
- Le code d'éthique et le code de conduite de l'Institut.

## **2. PRINCIPES**

La mission de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval (l'Institut) est de prodiguer des soins et des services liés à la santé des personnes atteintes de maladies cardiovasculaires, respiratoires et reliées à l'obésité. L'Institut reconnaît l'importance déterminante de la contribution des personnes à la réalisation de sa mission et à la prestation de services de qualité aux citoyens.

Afin de favoriser la santé et le mieux-être des individus, l'établissement affirme l'importance de reconnaître un milieu de travail sain exempt d'incivilité, de harcèlement et de violence 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, de prévenir le harcèlement et la violence et de faire cesser toute situation susceptible d'en constituer.

- Toute personne a droit à un milieu de travail sain, empreint de civilité et exempt de toute forme de harcèlement et de violence. Ainsi, l'Institut n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.
- L'Institut s'engage à promouvoir la civilité, le respect et la résolution des situations conflictuelles dans les relations entretenues sur les lieux de travail, et ce, en conformité avec les valeurs organisationnelles, le code de conduite ainsi que le code d'éthique en vigueur.
- L'Institut s'engage également à prendre les moyens appropriés afin d'assurer à tous les intervenants un environnement de travail sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

## **3. OBJECTIFS**

- Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'Institut d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité.
- Diffuser son engagement concret à déployer les moyens appropriés pour fournir un milieu de travail sain exempt de toute forme de harcèlement et de violence, dans lequel les personnes qui y œuvrent sont traitées avec civilité, respect et dignité.
- Prévenir l'incivilité, le harcèlement et la violence, notamment par la sensibilisation, l'information et la formation des intervenants ainsi que par la promotion des actions visant la prévention et la résolution des situations conflictuelles.

- Prévenir l’incivilité, le harcèlement et la violence par la sensibilisation et l’information des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de l’Institut (usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, enseignants).
- Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l’application de la présente politique.
- Établir les assises des procédures dont les actions permettront notamment de favoriser la prévention par la promotion de la civilité et du respect, mais également :
  - soutenir la gestion et la résolution des situations conflictuelles entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l’établissement;
  - prendre en charge les situations pouvant constituer du harcèlement, à l’aide d’un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs.

#### 4. CHAMP D’APPLICATION

La présente politique s’applique à tous les intervenants de l’Institut (voir définition h)), de même qu’à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, enseignants).

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. 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.

Elle s’applique lors de l’utilisation inappropriée des technologies de l’information et des réseaux sociaux, et ce, peu importe où se trouve l’auteur de la conduite fautive ou l’intervenant de l’Institut visé par cette conduite (ex. : blogue, courriel, message texte).

#### 5. DÉFINITIONS

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

- a) 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 critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la *Loi sur les normes du travail*.
- b) 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 des valeurs de l’Institut soit de respect, de reconnaissance, de responsabilisation ainsi que de collaboration et de partenariat.
- c) Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** Personne qui a pour fonction d’examiner toute plainte formulée par un usager ou son représentant légal qui concerne un intervenant de l’Institut, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

- d) 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.
- e) Enquête** Procédure par laquelle un tiers neutre examine les faits et rend une opinion impartiale quant au bien-fondé de la plainte ou d'une demande d'intervention en application de la présente politique.
- f) 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 atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.
- g) 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, soit le respect, la reconnaissance, la responsabilisation, la collaboration et le partenariat, 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.
- h) Intervenant** Personnel de l'établissement, syndiqué et non syndiqué, les cadres intermédiaires, supérieurs et hors-cadres, les administrateurs, les médecins, les dentistes, les pharmaciens, les résidents, les chercheurs, les professionnels de la recherche, les bénévoles, les étudiants, les externes et les stagiaires. Toute ressource externe qui œuvre à l'Institut en vertu d'un contrat de service est aussi assujettie à la présente politique.
- i) Lieux de travail** Tous les lieux où s'exerce une activité de travail effectuée par un intervenant de l'Institut (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, etc.) à l'intérieur ainsi qu'en dehors des heures habituelles de travail.

- j) Malveillant** Personne qui est animée de mauvaises intentions ou de mauvais sentiments à l'égard d'autrui et qui cherche à lui nuire.
- k) Médecin examinateur** Médecin qui 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 de l'établissement, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.
- l) Médiation** Processus volontaire de résolution des conflits, facilité par un tiers impartial compétent.
- m) Personne mise en cause** Personne dont la conduite alléguée comme étant contraire à la présente politique fait l'objet d'une plainte ou d'une demande d'intervention.
- n) 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.
- o) Personne responsable de l'application de la présente politique** Personne désignée par le président-directeur général de l'établissement et en charge de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés.
- p) Plaignant** Personne qui dépose une plainte en vertu de l'application de la présente politique ou qui effectue une demande d'intervention.
- q) Plainte** Dénonciation formelle à la personne responsable de l'application de la présente politique, d'une situation que le plaignant considère constituer de l'incivilité, 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.
- r) 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 personnes ou plus, dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou sur les individus sont palpables.
- s) 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.

## 6. MODALITÉS

- L'Institut s'attend à une collaboration de tous et encourage tous les intervenants à adopter des comportements empreints de civilité. En outre, il les encourage à se prévaloir, au besoin, des procédures découlant de la présente politique.
- L'Institut n'entend faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations d'incivilité, de harcèlement et de violence. Chaque intervenant 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.
- Tous les intervenants de l'Institut ont le droit de dénoncer une situation, de demander de l'aide et des conseils ou encore de déposer une plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique afin que cesse l'incivilité, le harcèlement et la violence, le cas échéant. Tout usager, visiteur, fournisseur, sous-traitant, partenaire et enseignant est assujéti au processus de gestion de conflits.
- 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.
- 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.
- Les renseignements relatifs à une plainte incluant l'identité des parties et des 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.
- Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer quelque forme de représailles que ce soit à l'égard d'une personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu de la présente politique. Il en est de même à l'égard des personnes qui collaborent aux objectifs de la présente politique (témoins ou autres).
- Le dépôt d'une plainte formulée de bonne foi dont les allégations ne sont pas prouvées ne constitue pas une plainte malveillante. L'intervenant qui a déposé une plainte jugée malveillante ou de mauvaise foi, et qui effectue une violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique, peut faire l'objet de mesures administratives ou disciplinaires pouvant mener au congédiement.

## 7. RESPONSABILITÉS

### INTERVENANT

Tout intervenant doit adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions.

Il 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 l'établissement, le code d'éthique et le code de conduite;
- participer aux séances d'information et aux formations sur la civilité ainsi que 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 d'incivilité, de harcèlement et de violence;
- assurer la confidentialité lorsqu'il est impliqué dans le traitement d'une situation de comportements problématiques ou d'une plainte, et ce, afin de ne pas contribuer aux rumeurs et aux colportages qui détériorent le climat de travail;
- dénoncer à son supérieur immédiat toute forme d'incivilité, de harcèlement ou de violence dont il est témoin ou qu'il subit;

### **CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Le conseil d'administration a comme responsabilités de :

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les cinq ans;
- Nommer le commissaire 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 résident. Le CPQS achemine systématiquement ces plaintes au médecin examinateur);*
- Nommer le médecin examinateur responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)<sup>1</sup>;
- Recevoir un rapport annuel dénominalisé sur les plaintes des usagers, les recommandations et les mesures correctives du CPQS;
- Recevoir un rapport annuel dénominalisé sur les plaintes visant un membre du CMDP, les recommandations et les mesures correctives du médecin examinateur;
- Recevoir un rapport annuel dénominalisé sur les plaintes, les recommandations et les mesures correctives de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- Recevoir et traiter toute plainte d'incivilité, de harcèlement et de violence dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement supérieur et les hors-cadres de l'Institut;
- Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général de l'Institut;

### **PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL**

Le président-directeur général a comme responsabilités de :

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;

---

<sup>1</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 42

- Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des intervenants;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique, du code d'éthique et du code de conduite par l'ensemble des personnes sous sa responsabilité;
- Nommer la personne responsable de l'application de la présente politique à partir de critères d'indépendance, de neutralité et de crédibilité jugés nécessaires pour remplir le rôle et les responsabilités qui y sont dévolus;
- Recevoir un rapport trimestriel dénominalisé sur les plaintes et les demandes d'intervention liées à l'incivilité, au harcèlement et à la violence au travail de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- Déposer au conseil d'administration un rapport annuel dénominalisé portant sur l'application de la politique, notamment en regard du nombre de plaintes, les recommandations et les mesures correctives.

#### **DIRECTEUR, CHEF MÉDICAL ET GESTIONNAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT**

Chaque directeur, chef médical et gestionnaire de l'Institut doit :

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous sa responsabilité;
- Évaluer périodiquement la présence de facteurs de risque liés aux situations d'incivilité, de harcèlement et de violence au sein de son service;
- S'assurer que les personnes sous sa responsabilité reçoivent l'information, la formation et le soutien nécessaires en matière de prévention, de gestion et de résolution de situations conflictuelles, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail;
- Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant la civilité et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle, d'incivilité, de harcèlement et de violence dont il est informé ou qu'il a connaissance, et ce, en respect de la procédure (PR-DRHCAJ-507-01);
- Consulter ou obtenir du soutien de la part de personnes ressources identifiées comme telles, ou de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique.

#### **LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE**

La personne responsable de l'application de la présente politique a comme responsabilités de :

- Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;
- Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes;
- Évaluer les besoins de l'établissement et définir un plan d'action des activités en lien avec l'application de la présente politique;
- Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;



- S'assurer de la collaboration de tous les intervenants dans l'application de la présente politique;
- Procéder aux désignations prévues par la présente politique;
- Tenir un registre des plaintes et des demandes d'intervention, les recommandations et les mesures correctives, et en faire état au président-directeur général trimestriellement;
- Déposer au conseil d'administration un rapport annuel dénominalisé sur les plaintes, les recommandations et les mesures correctives;
- Élaborer des procédures et des outils permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes de la présente politique;
- Réviser le contenu de la politique tous les cinq ans;
- Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique;
- Fournir des conseils et du soutien concernant toute question relative à la prévention en matière de harcèlement et de violence, la civilité en milieu de travail et les mécanismes de traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence;
- Recevoir et intervenir à la réception de toute demande de soutien et d'intervention en regard de l'application de la présente politique;
- Recevoir les plaintes en vertu de la présente politique;
- Désigner un ou des médiateurs, au besoin;
- Procéder à l'analyse de recevabilité;
- Désigner un ou des enquêteurs, au besoin;
- Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.

#### **COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a comme responsabilités de :

- Recevoir les plaintes en provenance des usagers ou de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;
- Acheminer au médecin examinateur les plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;
- Déposer au conseil d'administration un rapport annuel dénominalisé sur les plaintes des usagers, les recommandations et les mesures correctives.

#### **MÉDECIN EXAMINATEUR**

Le médecin examinateur a comme responsabilités de :

- Examiner toute plainte, formulée par un usager ou toute autre personne concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident de l'établissement, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;
- Déposer au conseil d'administration un rapport annuel dénominalisé sur les plaintes visant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, les recommandations et les mesures correctives.

## **LES ASSOCIATIONS DES CADRES, LES SYNDICATS REPRÉSENTANT LES PERSONNES SALARIÉES, LES CONSEILS PROFESSIONNELS ET LEURS REPRÉSENTANTS**

Les instances faisant partie d'une association, d'un syndicat, d'un conseil professionnel et leurs représentants doivent :

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


## **LE TÉMOIN**

Tout témoin d'une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence sur le milieu de travail a comme responsabilité de :

- Intervenir, lorsque possible, auprès des personnes impliquées lorsqu'il est témoin d'une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence sur les lieux de travail afin de faire cesser le comportement non désiré;
- Dénoncer à la personne responsable de l'application de la présente politique ou au supérieur immédiat toute forme d'incivilité, de harcèlement ou de violence dont il est témoin;
- Collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en matière d'incivilité, de harcèlement et de violence;
- Assurer la confidentialité lorsqu'il est impliqué dans le traitement d'une situation de comportements problématiques ou d'une plainte, et ce, afin de ne pas contribuer aux rumeurs et aux colportages qui détériorent le climat de travail;

## **8. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

 <p>INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC</p>	<b>PROCÉDURE</b>
	Code : <b>PR-DRHCAJ-507-01</b>
	Instance responsable : Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques Approuvée par : Johanne Lesieur, DRHCAJ
	Présentée et adoptée au comité de direction le : 9 novembre 2017
	Entrée en vigueur le : 9 novembre 2017 Cette procédure remplace la procédure no : PR-DRH-507-01
	Champ d'application : Tous les intervenants de l'Institut
<b>TITRE : Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence</b>	

## 1. OBJECTIF

En conformité avec la *Politique visant à prévenir et gérer les situations d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail (DRHCAJ-507)*, la présente procédure vise à définir le processus de gestion, de résolution et de traitement des situations conflictuelles en milieu de travail et des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à tous les intervenants de l'Institut, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, enseignants).

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. 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.

Elle s'applique lors de l'utilisation inappropriée des technologies de l'information et des réseaux sociaux, et ce, peu importe où se trouve l'auteur de la conduite fautive ou l'intervenant de l'Institut visé par cette conduite (ex. : blogue, courriel, message texte).

## 3. MARCHE À SUIVRE

L'Institut privilégie mettre en œuvre des moyens de gestion de situations conflictuelles permettant une résolution basée sur les besoins des individus et les intérêts de chacun. En tout temps, cette avenue est privilégiée avant d'en arriver au dépôt d'une plainte en matière d'incivilité, de harcèlement ou de violence au travail.

Bien que l'Institut préconise une approche fondée sur le rapprochement et la résolution des situations conflictuelles et entérine la politique dans un objectif de prévention des situations d'incivilité, de violence et de harcèlement, une personne peut, en tout temps, se prévaloir de la procédure de traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence (voir annexe C pour le résumé du processus complet).

#### **A) PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES SURVENANT ENTRE LES INTERVENANTS**

Une démarche en quatre étapes est envisagée afin de gérer et de résoudre les situations conflictuelles entre des intervenants pouvant se présenter sur les lieux de travail.

Tout au long de la démarche, les intervenants peuvent se référer à la personne responsable de l'application de la politique en cas de besoin. Elle est une personne ressource pour les intervenants qui sentent le besoin d'obtenir du soutien.

Si un intervenant souhaite obtenir un soutien personnel, il peut se référer en tout temps au programme d'aide aux employés (PAE) offert chez son employeur ou aux services sociaux offerts dans les organismes gouvernementaux.

##### ***Étape 1 : Résoudre soi-même la situation conflictuelle***

La personne qui croit vivre une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail doit tout d'abord prendre action afin de tenter de résoudre la situation directement avec la personne à qui le comportement est reproché. Pour ce faire, elle doit l'informer que son comportement est inacceptable, que cela produit un effet non désiré sur elle et qu'elle souhaite que cela cesse.

Si elle le désire, la personne qui croit vivre une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail peut demander d'être accompagnée par la personne de son choix afin de préparer cet échange auprès de la personne concernée. Il est recommandé de choisir une personne de confiance qui saura rester discrète, neutre et respectueuse envers la confidentialité de la démarche.

##### ***Étape 2 : Obtenir du soutien de son supérieur immédiat***

Dans l'éventualité où la première étape n'a pas permis de résoudre la situation pour les raisons suivantes :

- la personne à qui le comportement est reproché refuse d'écouter la personne qui croit vivre une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail;
- la démarche réalisée à l'étape 1 n'a pas donné les résultats souhaités;
- la personne qui croit vivre une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail exprime un besoin d'être soutenue dans sa démarche;

cette dernière doit en informer son supérieur immédiat afin qu'il puisse intervenir. Le supérieur immédiat doit intervenir le plus rapidement possible pour tenter de résoudre la situation en proposant différents moyens, par exemple :

- rencontrer conjointement la personne qui croit vivre une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail et la personne à qui le comportement est reproché;
- proposer qu'une tierce personne (facilitateur) vienne aider les parties à trouver une solution;
- proposer toute autre démarche qu'il juge appropriée.

Lorsque la personne à qui le comportement est reproché provient d'un autre secteur, l'intervention doit être faite conjointement avec le supérieur immédiat de cet employé. Ainsi, plusieurs moyens d'intervention sont possibles, soit de :

- planifier une rencontre conjointe avec les deux supérieurs immédiats, la personne qui croit vivre une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail et la personne à qui le comportement est reproché;
- planifier une rencontre entre chaque supérieur immédiat et l'employé dans son secteur afin de mettre au clair les attentes de chacun.

Dans l'optique où l'objectif de la démarche est de régler la situation conflictuelle, la personne qui croit vivre une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail doit être ouverte à toutes les propositions qui lui sont suggérées et s'y engager.

### ***Étape 3 : Obtenir une intervention de la personne responsable de l'application de la politique ou du conseiller en gestion des ressources humaines***

Si le supérieur immédiat n'est pas en mesure de corriger la situation ou que la personne qui croit vivre une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail est insatisfaite de la démarche, une demande d'intervention à la personne responsable de l'application de la politique ou au conseiller en gestion des ressources humaines peut être effectuée par la personne ou par son supérieur immédiat.

Après analyse de la situation, la personne désignée par la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) peut proposer un processus de médiation volontaire et confidentiel ou toute autre démarche susceptible de résoudre la situation, par exemple :

- la conciliation
- le plan d'accompagnement
- autre intervention jugée opportune selon la gravité de la situation

### ***Étape 4 : Déposer une plainte***

Dans le cas où les tentatives de résolution ne donnent pas les résultats escomptés ou si la personne qui croit vivre une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail désire déposer une plainte en matière d'incivilité, de harcèlement ou de violence au travail, elle peut le faire à tout moment lors de cette démarche en se prévalant de la procédure de traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence.

## **B) PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES D'INCIVILITÉ, DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE**

### **Principes entourant le traitement des plaintes**

- Toute plainte d'incivilité, de harcèlement ou de violence est traitée avec diligence et impartialité. Elle est traitée avec discrétion, dans le respect des règles de confidentialité applicables à toutes les personnes concernées, et ce, sans restreindre le droit d'une personne qui se sent lésée de consulter et d'obtenir conseil.
- Toute partie (partie plaignante et partie mise en cause) est écoutée et prise au sérieux; peut consulter un conseiller de son choix; est entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue, valider le contenu de sa déclaration et est informée des conclusions.

- Une plainte malveillante ou de mauvaise foi dont le seul but est de nuire et de porter atteinte à une personne ou d'en retirer un avantage de quelque nature que ce soit, est interdite et peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires. Des sanctions peuvent être aussi prises à la suite de gestes d'intimidation ou de représailles, envers la personne plaignante ou les témoins.
- En tout temps, la personne plaignante conserve son droit de suspendre la démarche, et ce, à n'importe quelle étape du processus afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation. L'objectif d'une démarche vise le rétablissement d'un climat sain et harmonieux.
- En aucun temps, le dépôt d'une plainte ne suspend les interventions de gestion du supérieur immédiat auprès des personnes concernées quant aux événements présentés ou non dans cette dernière, à moins que la personne responsable de l'application de la politique ne lui indique le contraire.
- Dans le cas où une plainte est jugée recevable pour enquête, le gestionnaire du mis en cause sera informé.
- L'utilisation des procédures découlant de la politique de l'Institut n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.

### C) DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ À LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La personne plaignante qui veut déposer une plainte peut consulter la personne responsable de l'application de la politique pour discuter de la situation et, s'il y a lieu, rédiger sa plainte et lui remettre.

La plainte doit être écrite dans le formulaire prévu à cet effet (Voir annexe A : *Formulaire de demande d'intervention*). Elle peut être transmise par courrier interne ou par courriel à la personne responsable de l'application de la politique à l'adresse suivante :

[plainteincivilit.e.harcelement.violence.IUCPQ@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plainteincivilit.e.harcelement.violence.IUCPQ@ssss.gouv.qc.ca).

Un accusé de réception lui sera transmis dans les meilleurs délais.

Le processus de traitement d'une plainte est généralement complété dans les soixante jours ouvrables de sa réception. La personne responsable de l'application de la politique avise les parties en cause, en motivant sa décision si ce délai doit être prolongé.

#### **Analyse préliminaire de la plainte**

L'analyse préliminaire consiste à examiner si la situation, qui fait l'objet de la plainte, relève d'une situation probable d'incivilité, de violence, ou d'une situation de harcèlement en vertu de la présence des cinq (5) critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la Loi sur les normes du travail :

- une conduite vexatoire (c'est-à-dire abusive, humiliante ou blessante);
- des paroles, des gestes ou des comportements hostiles ou non désirés;
- le caractère répétitif des actions;
- l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique;
- un milieu de travail rendu néfaste.

De plus, afin qu'elle soit considérée comme recevable, **toute plainte doit être déposée dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée**. Ce délai est prolongé, s'il y a lieu, pour tenir compte de la période où des interventions ont été réalisées afin de résoudre la situation, soit par le supérieur immédiat ou par la personne responsable de l'application de la politique.

Il est à noter que l'analyse préliminaire ne consiste pas à enquêter ou déterminer si la plainte est fondée, mais bien à circonscrire la pertinence de mener une enquête approfondie sur les faits allégués en regard des obligations légales de la *Loi sur les normes du travail*.

**Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition légale,** la personne responsable de l'application de la politique :

- informe la personne plaignante de ses conclusions;
- propose, selon la situation, d'autres moyens de résoudre la situation problématique;
- encourage la personne plaignante à participer, dans un contexte de responsabilité partagée, à une recherche de solutions (notamment la médiation si cette dernière n'a pas été tentée) et la dirige vers d'autres ressources ou instances appropriées au besoin;
- implique le supérieur concerné ainsi que le conseiller en gestion des ressources humaines afin de leur transmettre les informations utiles à la recherche de solution et à la résolution de la situation.

**Si la plainte rencontre les critères de la définition légale,** la personne responsable de l'application de la politique peut suggérer la médiation ou toute autre démarche susceptible de corriger la situation sur une base volontaire.

- Il y a une enquête administrative lorsqu'une plainte est jugée recevable et que les démarches alternatives de résolution ont été refusées ou ont échoué. La personne responsable de l'application de la politique nomme un enquêteur, dont le mandat consiste à :
  - recueillir la version des faits des personnes concernées par l'objet de la plainte;
  - déterminer si les allégations sont fondées ou non;
  - déterminer si la personne mise en cause a eu une ou des conduites de harcèlement psychologique envers la personne plaignante;
  - déterminer s'il y a eu manquement à la présente politique;
  - émettre des recommandations pour la gestion de la situation;
  - rédiger et présenter le rapport d'enquête à la personne responsable de l'application de la politique.
- Toute personne mise en cause est informée de ce qui lui est reproché et bénéficie d'un délai raisonnable pour se préparer avant une entrevue.
- La personne plaignante et la personne mise en cause sont rencontrées individuellement, de même que les témoins. Ils peuvent être accompagnés en tout temps d'une personne de leur choix qui agit à titre d'observatrice et qui ne serait pas un témoin éventuel à l'enquête. Toutes les personnes rencontrées doivent signer le formulaire d'engagement à la confidentialité (voir annexe B).
- L'enquêteur transmet son rapport, ses conclusions et ses recommandations à la personne responsable de l'application de la politique. Celle-ci achemine à son tour les conclusions du rapport d'enquête aux deux parties concernées ainsi qu'au directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques.
- Ce dernier, en collaboration avec le directeur du secteur d'activité concerné, est responsable d'évaluer le degré de sanction nécessaire et de procéder à l'application des mesures disciplinaires appropriées ou toute autre mesure. Le ou les supérieurs concernés ainsi que son supérieur immédiat sont informés des conclusions et des mesures à mettre en place. Un plan d'action est convenu avec le ou les supérieurs concernés.

- La personne plaignante et la personne mise en cause sont informées verbalement et par écrit des conclusions de l'enquête par la personne responsable de l'application de la politique. S'il y a lieu, elles sont informées des mesures et des suites pertinentes pour chacune d'entre elles. Dans le cas où des sanctions ou des mesures disciplinaires sont appliquées, le directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques est impliqué.

### ***Application et mise en place des solutions***

En tout temps, il est de la responsabilité du supérieur immédiat des employés impliqués ou de la personne mise en cause de prendre les mesures nécessaires, au besoin en ayant recours à la DRHCAJ, afin de faire cesser les conduites d'incivilité, de harcèlement et de violence, que la plainte rencontre ou non les critères de la définition légale du harcèlement.

À cet égard, le supérieur immédiat doit prendre en considération les recommandations du rapport d'enquête, les conseils des représentants et mettre en place les mesures convenues. Au besoin, la personne responsable de l'application de la politique peut effectuer le suivi de l'application des mesures ou recommandations auprès du ou des supérieurs immédiats concernés.

Si après enquête, les allégations en matière d'incivilité, de harcèlement ou de violence s'avèrent non fondées, des mesures administratives ou disciplinaires seront mises en place.

Tout dossier de plainte, ainsi que les rapports d'enquête, sont conservés de manière confidentielle, à un seul et même endroit, au bureau de la personne responsable de l'application de la politique, et ce, pendant cinq ans.

## **D) DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ**

### ***Intervenant***

L'intervenant qui désire déposer une plainte d'incivilité, de harcèlement ou de violence contre un autre intervenant, exception faite d'une plainte qui vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, peut en aviser son supérieur immédiat. Il doit déposer sa plainte selon la présente procédure.

### ***Médecin, dentiste, pharmacien ou résident***

L'intervenant qui désire déposer une plainte d'incivilité, de harcèlement ou de violence contre un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident peut en aviser son supérieur immédiat. Il doit déposer sa plainte à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, qui verra à l'acheminer au médecin examinateur pour son étude. Selon le cas, le médecin examinateur en informera le chef de service médical, le chef de département médical de la personne visée par la plainte et le directeur des services professionnels.

À l'inverse, un médecin, dentiste, pharmacien ou résident qui désire porter plainte pour incivilité, harcèlement ou violence contre un autre intervenant doit déposer sa plainte selon la présente procédure.

### ***Usager, visiteur, membre de la famille d'un usager***

L'intervenant qui désire déposer une plainte d'incivilité, de harcèlement ou de violence contre un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat et déposer sa plainte selon la présente procédure.

Un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence doit suivre la procédure de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.



La plainte est alors déposée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les mécanismes déjà établis par l'Institut doivent alors être appliqués.

#### ***Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires***

La personne en charge de l'octroi de contrats de service a la responsabilité d'informer toutes les personnes qui œuvrent temporairement dans l'établissement sur les comportements attendus dans l'établissement. Dans le cas des partenaires, la Direction générale ou son représentant sera responsable de les informer de la politique en vigueur dans l'établissement.

L'intervenant qui désire déposer une plainte d'incivilité, de harcèlement ou de violence contre un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat et déposer sa plainte selon la procédure prévue à la présente politique.

Le fournisseur, sous-traitant ou partenaire qui se croit victime d'incivilité, de harcèlement ou de violence peut déposer sa plainte selon la présente procédure.

#### ***Chercheurs et étudiants***

L'intervenant qui désire déposer une plainte d'incivilité, de harcèlement ou de violence contre un chercheur ou un étudiant peut en aviser son supérieur immédiat. Il doit déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique. Celle-ci informera le directeur de la personne visée par la plainte et/ou la maison d'enseignement.

Un chercheur ou un étudiant qui désire déposer une plainte pour incivilité, harcèlement ou violence contre un intervenant peut déposer sa plainte selon la présente procédure.

### **4. RESPONSABILITÉ**

La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques est responsable de cette procédure.

### **5. ENTRÉE EN VIGUEUR**

Cette procédure est en vigueur depuis le 5 novembre 2013. À la suite de sa révision, elle entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction.

### **6. ANNEXES**

**Annexe A :** *Formulaire de demande d'intervention*

**Annexe B :** *Formulaire d'engagement à la confidentialité*

**Annexe C :** *Processus de gestion des situations conflictuelles survenant entre les intervenants*



## Formulaire de demande d'intervention

J'allègue être victime de :

- Incivilité
- Harcèlement (Précisez) : \_\_\_\_\_
- Violence (Précisez) : \_\_\_\_\_

J'allègue être le témoin de :

### Mes coordonnées sont :

Nom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Téléphone\* : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

\* Indiquez le numéro auquel vous désirez être joint par la responsable de la politique.

### Dans les démarches de suivi à cette plainte, je serai accompagné par une personne de mon choix :

Oui  Non

Si oui, précisez par qui : \_\_\_\_\_

### Personne(s) visée(s) par la plainte (veuillez compléter autant de lignes que nécessaire):

Nom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

## Résumé des faits

<b>Faits</b> Décrivez les faits, les paroles et les gestes reprochés.	<b>Quand</b> Spécifiez les dates et les circonstances des événements signalés.	<b>Lieu</b> Spécifiez l'endroit où l'événement s'est déroulé.	<b>Réaction/Impacts</b> Décrivez comment vous avez réagi. Décrivez les impacts que cet événement a eus dans votre milieu de travail.

Y a-t-il eu des témoins?

Oui  Non

Si oui, précisez de qui il s'agit (veuillez compléter autant de lignes que nécessaire) :

Nom : \_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_

**Démarche(s) préalable(s) à la présente plainte**

L'Institut incite la personne qui croit vivre une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail à prendre action afin de tenter de résoudre la situation directement avec la personne à qui le comportement est reproché, lorsque c'est possible, et ce, dans le but d'empêcher que la situation s'aggrave. Veuillez nous préciser, s'il y a lieu, les démarches que vous avez entreprises à ce jour.

*J'ai tenté de régler la situation avec la personne à qui le comportement est reproché.*

Oui  Non

Si oui, précisez quand et de quelle façon :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quels ont été les résultats?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*J'ai communiqué à cette personne l'effet provoqué par son comportement.*

Oui  Non

Si oui, précisez quand et de quelle façon :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quels ont été les résultats?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*J'ai informé mon supérieur immédiat de la situation.*

Oui  Non

Si oui, précisez quand et de quelle façon :

---

---

---

*J'ai demandé le soutien de mon supérieur immédiat.*

Oui  Non

Si oui, précisez quand et de quelle façon :

---

---

---

Quels ont été les résultats ?

---

---

---

*J'ai demandé le soutien de mon syndicat ou de mon association professionnelle.*

Oui  Non

Quels ont été les résultats ?

---

---

---

Solutions souhaitées

---

---

---

Autres commentaires

(Ajoutez tout commentaire que vous jugez utile)

---

---

---

Avez-vous des documents à l'appui (courriels, photos, messages textes ou autres)?

Oui  Non

Si oui, les annexer au présent document.

Je déclare que la plainte telle que libellée dans le présent document correspond bien à ma volonté, que les faits à l'origine de ma plainte sont véridiques et que je les ai volontairement divulgués en toute connaissance de cause et sans contrainte d'aucune part.

Je suis conscient(e) que les dirigeants de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval ont l'obligation d'intervenir afin de favoriser un milieu sain et harmonieux.

Je consens à donner accès au contenu de cette plainte à la personne ou au groupe de personnes à qui les faits sont reprochés. Je suis conscient(e) que mon anonymat sera préservé en tout temps et que seuls les faits seront partagés uniquement si l'intervention le demande.

Je m'engage à informer la personne responsable si je décide de retirer ma plainte. Toutefois, je suis conscient(e) que mon employeur a l'obligation d'intervenir afin de favoriser un milieu de travail sain et harmonieux.

---

Signature

---

Date



INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DE CARDIOLOGIE  
ET DE PNEUMOLOGIE  
DE QUÉBEC

**Annexe B**



### **Formulaire d'engagement à la confidentialité**

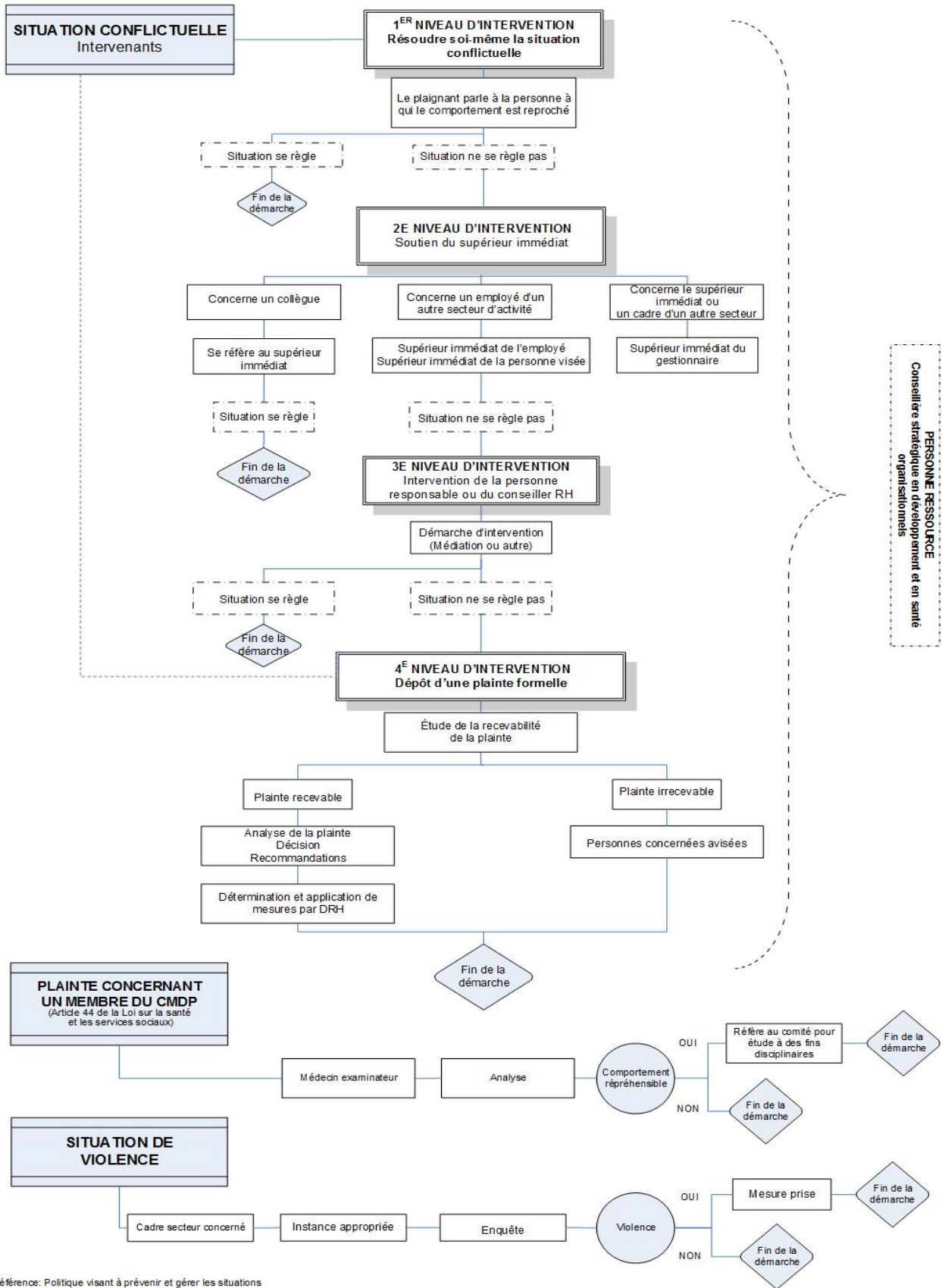
À la suite du dépôt d'une plainte ou d'une demande d'intervention, tout individu ne peut discuter de l'incident, de la plainte ou de l'enquête avec quiconque, sauf si cela est nécessaire pour obtenir des conseils sur ses droits personnels, afin de ne pas porter préjudice à la personne à qui le comportement est reproché ou nuire à l'enquête.

Je \_\_\_\_\_, à titre de [*plaignant, mis en cause ou témoin*], m'engage à faire preuve d'éthique et garder confidentielle toute information relative à une plainte concernant un cas d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

**PROCESSUS DE GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES  
SURVENANT ENTRE LES INTERVENANTS**



PERSONNE RESSOURCE  
Conseillère stratégique en développement et en santé  
organisationnels

Référence: Politique visant à prévenir et gérer les situations d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail