

OBJET :	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	POLITIQUE N° 425-52
DESTINATAIRES :	Tous les employés, médecins, résidents, chercheurs, bénévoles, stagiaires et contractuels de même que toute personne qui se trouve sur l'un des sites du CHU de Québec-Université Laval	
ÉMISE PAR :	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	
ADOPTÉE LE :	6 août 2020	
Références :	La <i>Loi sur les normes du travail</i> (RLRQ, c. N-1.1); La <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> (RLRQ, c. C-12, art. 10, 10.1 et 46 de la); Le <i>Code criminel</i> (L.R.C., c. C-46).	

Le CHU de Québec-Université Laval (CHU) dispense des soins et des services de santé généraux, spécialisés et surspécialisés, en y intégrant l'enseignement, la recherche clinique et fondamentale et l'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé.

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

Afin de favoriser la santé et le bien-être des individus effectuant cette prestation de services, le CHU reconnaît l'importance d'un milieu de travail sain exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes.

1. OBJET

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.

La présente politique s'inspire du document référence s'adressant à l'ensemble des établissements du réseau de la santé québécois en matière de promotion de la civilité et du respect, de gestion et résolution des situations conflictuelles et du harcèlement, et de la violence au travail.

2. ENGAGEMENT

- 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 CHU n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard;
- Le CHU s'engage à promouvoir la civilité, le respect et la résolution des situations conflictuelles dans les relations entretenues sur ses lieux, et ce, en conformité avec les valeurs organisationnelles ainsi que le Code d'éthique du CHU de Québec-Université Laval;
- Le CHU s'engage également à prendre les moyens raisonnables 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.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 1 de 11 DIC : 1-2-1
---	---	--	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	POLITIQUE N° 425-52
----------------	---	--------------------------------

3. OBJECTIFS

- Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHU d'être traitées par autrui avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité;
- Diffuser son engagement concret à déployer les moyens appropriés pour fournir un milieu de travail sain exempt de toute forme de harcèlement et violence, dans lequel les personnes qui y œuvrent sont traitées avec civilité, respect et dignité;
- Prévenir le harcèlement et la violence, notamment par la sensibilisation, l'information et la formation des personnes contribuant à la réalisation de sa mission ainsi que par la promotion des actions visant la prévention et la résolution des situations conflictuelles;
- Prévenir 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);
- Établir les 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;
 - traiter les situations pouvant constituer du harcèlement à l'aide d'un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs.

4. FONDEMENTS

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

- La Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1);
- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12, art. 10, 10.1 et 46 de la);
- Le Code criminel (L.R.C., c. C-46);
- Le Code civil du Québec;
- Le Code de procédure civile (RLRQ c C-25.01, 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 (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) : codes de déontologie des professionnels;
- Les conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur;
- Les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément;
- Le code d'éthique du CHU de Québec-Université Laval.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 2 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	---------------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	POLITIQUE N° 425-52
----------------	---	--------------------------------

5. DÉFINITIONS

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

5.1. 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 de la présente politique.

5.2. 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 et le savoir-être.

5.3. 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. Le droit de gérance inclut également le rôle de surveillance de la qualité de l'acte médical de la direction des services professionnels.

5.4. ENQUÊTE

Procédure par laquelle, suite à la réception d'un signalement ou d'une plainte officielle, un tiers neutre examine les faits et rend une opinion impartiale quant au bien-fondé de la plainte ou du signalement en application de la présente politique.

5.5. 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.¹

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.

5.6. 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, aux règles de civisme et aux valeurs organisationnelles d'humanisme, d'excellence, d'innovation et de collaboration du CHU qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et a ou peut avoir un impact négatif sur le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation ou le climat de travail.

¹ Art. 81.18 de la Loi sur les normes du travail

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 3 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	---------------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	POLITIQUE N° 425-52
----------------	---	--------------------------------

5.7. LIEUX DU TRAVAIL

Tous les lieux où s'exerce une activité de travail effectuée par une personne contribuant à la réalisation de la mission du CHU (ex. : chambre d'un usager, salle d'opération, cliniques externes, corridor, stationnement, domicile d'un usager, toilettes, cafétéria, escaliers) et tout autre endroit où ont lieu des activités liées au travail (ex. : conférences, réunions, activités sociales ou professionnelles) durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail.

5.8. MÉDIATION

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

5.9. 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*.

5.10. PERSONNE CONTRIBUANT À LA RÉALISATION DE LA MISSION DE L'ÉTABLISSEMENT

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

5.11. 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.

5.12. 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.

5.13. PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Personne désignée par le président-directeur général de l'établissement et responsable de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés.

5.14. PLAIGNANT

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

5.15. PLAINTE

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

5.16. SIGNALEMENT

Action de signaler verbalement au supérieur immédiat ou à la personne responsable de l'application de la présente politique, l'observation d'une situation problématique susceptible de constituer du harcèlement ou de 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.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 4 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	---------------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	POLITIQUE N° 425-52
----------------	---	--------------------------------

5.17. SITUATION CONFLICTUELLE

Qu'il soit manifeste ou latent, un conflit peut se définir comme une opposition entre des personnes ou des groupes. Dans le contexte de la présente politique, une situation conflictuelle signifie toute situation présentant une forme de discorde, d'antagonisme ou de tiraillement impliquant deux personnes ou plus, dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou sur les individus affectent la qualité des relations et perturbent la réalisation du travail.

5.18. 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. CHAMP D'APPLICATION

- La présente politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHU, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux.
- 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 liées 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 CHU visé par cette conduite (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte).

7. PRINCIPES DIRECTEURS

- 7.1. Le CHU s'attend à une collaboration de tous et encourage toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission à adopter des comportements empreints de civilité. En outre, il les encourage à se prévaloir, au besoin, des procédures découlant de la présente politique.
- 7.2. Le CHU n'entend faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations de harcèlement et de violence. L'établissement se réserve le droit d'intervenir en tout temps, qu'il y ait plainte, absence de plainte ou retrait de plainte, lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu violation de la présente politique.
- 7.3. Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHU ont le droit de dénoncer une situation, de demander de l'aide et des conseils ou encore de déposer une plainte officielle auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne qu'elle désigne afin que cessent le harcèlement et la violence, le cas échéant.
- 7.4. 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.
- 7.5. Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte, qu'il s'agisse du plaignant, du mis en cause, d'un témoin ou de toute autre personne, doit s'engager à la confidentialité et à ne pas

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 5 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	---------------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	POLITIQUE N° 425-52
----------------	---	--------------------------------

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.

- 7.6. Les renseignements relatifs à une plainte, incluant l'identité des parties et témoins, seront traités de manière confidentielle 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.
- 7.7. 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. Il en est de même à l'égard des personnes qui collaborent aux objectifs de la présente politique (témoins ou autres).
- 7.8. La personne qui a déposé une plainte jugée malveillante ou de mauvaise foi peut faire l'objet de sanctions disciplinaires pouvant mener au congédiement. Le dépôt d'une plainte formulée de bonne foi dont les allégations ne sont pas prouvées ne constitue pas une plainte malveillante.
- 7.9. Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement doit adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions. 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 l'établissement;
- 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 discrétion 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;
- s'adresser à son chef de service ou de département médical dans le cas d'un médecin qui désire signaler toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont il est témoin ou qu'il subit;
- s'adresser au directeur de l'enseignement dans le cas d'un externe ou d'un résident qui désire signaler toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont il est témoin ou qu'il subit;
- mettre en application le code d'éthique de l'établissement.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 6 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	---------------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	POLITIQUE N° 425-52
----------------	---	--------------------------------

8.1. MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

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

8.2. CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Recevoir un rapport annuel sur l'application de la présente politique, notamment en regard du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, les recommandations, les mesures correctives, de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de la direction générale du CHU
- Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CHU;
- 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.

8.3. DIRECTION GÉNÉRALE

- Adopter la présente politique de même que ses mises à jour;
- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHU;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- Nommer la personne responsable de l'application de la présente politique à partir de critères d'indépendance, de neutralité et de crédibilité jugés nécessaires pour remplir le rôle et les responsabilités qui y sont dévolues;
- Recevoir un rapport trimestriel sur les plaintes liées au harcèlement et à la violence au travail du responsable de l'application de la présente politique;
- Déposer au conseil d'administration un rapport annuel caviardé 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.

8.4. DIRECTEURS, CHEFS DE SERVICE OU DE DÉPARTEMENTS MÉDICAUX ET GESTIONNAIRES DE L'ÉTABLISSEMENT

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- Évaluer périodiquement la présence de facteurs de risques liés aux situations de harcèlement et de violence au sein de leur service;
- S'assurer que les personnes sous leur responsabilité reçoivent l'information, la formation et le soutien nécessaires en matière de prévention, gestion et résolution des situations conflictuelles, de harcèlement, violence en milieu de travail;

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 7 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	---------------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	POLITIQUE N° 425-52
----------------	---	--------------------------------

- Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale ou dont il a connaissance;
- Consulter ou obtenir du soutien de la part de personnes ressources identifiées comme telles, ou de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique.

8.5. LA PERSONNE DE LA DRHCAJ RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

- Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;
- Évaluer les besoins de l'établissement et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique;
- Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;
- S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente politique;
- Procéder aux désignations prévues par la présente politique;
- Tenir un registre des plaintes formelles reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, et en faire état au président-directeur général trimestriellement;
- Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes de la présente politique;
- Réviser le contenu de la politique tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CHU;
- Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique.

8.6. LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE OU LA PERSONNE QU'ELLE DÉSIGNE

- Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes;
- Fournir des conseils 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;
- Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir;
- Recevoir les plaintes en vertu de la présente politique;
- Désigner un ou des médiateur(s), au besoin;
- Procéder à l'analyse de recevabilité;
- Désigner un ou des enquêteur(s), au besoin;
- Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 8 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	---------------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	POLITIQUE N° 425-52
----------------	---	--------------------------------

8.7. MÉDECIN EXAMINATEUR

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

8.8. LES ASSOCIATIONS DE CADRES ET DE SALARIÉS ET LEURS REPRÉSENTANTS

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

9. PROCESSUS DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

9.1. OBJECTIF

Le présent processus vise à définir les principes de gestion, de résolution et de traitement des situations conflictuelles en milieu de travail et des plaintes de harcèlement et violence.

9.2. PROCESSUS À SUIVRE

Le CHU de Québec-Université Laval (CHU) 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 officielle en matière de harcèlement ou de violence au travail.

Bien que le CHU préconise une approche fondée sur le rapprochement et la résolution des situations conflictuelles et institue la politique dans un objectif de prévention des situations de violence et de harcèlement, une personne peut, en tout temps, se prévaloir de la Procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence qui sera instaurée par la DRHCAJ.

Principes entourant le traitement des plaintes :

- Toute plainte 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

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 9 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	---------------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	POLITIQUE N° 425-52
----------------	---	--------------------------------

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.
- 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 ou la personne qu'elle désigne ne lui indique le contraire.
- Dans tous les cas, lorsqu'une personne porte plainte, le supérieur immédiat, le supérieur hiérarchique, le directeur des services professionnels ou le directeur de l'enseignement mis en cause doit être informé.
- L'utilisation des procédures découlant de la politique du CHU n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.

9.3. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES

9.3.1. Médecin, dentiste ou pharmacien

La personne contribuant à la réalisation de la mission du CHU qui désire déposer une plainte officielle de harcèlement contre un membre du CMDP pourra choisir de déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique ou encore auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. S'il choisit de déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique, celle-ci traitera la plainte en collaboration avec le chef de service ou de département médical et la Direction des services professionnels. Si la plainte est déposée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement, ce dernier la transmettra au médecin examinateur pour son étude. Néanmoins, ceci n'empêche pas qu'une analyse préliminaire soit conduite par la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne désignée afin d'assurer une analyse adéquate de la situation et la mise en place d'interventions pertinentes en collaboration avec la Direction des services professionnels.

À l'inverse, un professionnel médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine qui désire porter plainte pour harcèlement ou violence contre une autre personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement doit déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne que celle-ci désigne.

9.3.2. Usager, visiteur, membre de la famille d'un usager

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CHU désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement.

Un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence doit se référer au Règlement sur le traitement des plaintes des usagers du CHU de Québec-UL.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 10 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	---------------------------------------	------------------------------

OBJET :	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	POLITIQUE N° 425-52
----------------	---	--------------------------------

9.3.3. Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires

La personne responsable de l'octroi de contrats de service a la responsabilité d'informer toutes les personnes qui œuvrent temporairement dans l'établissement sur le comportement attendu 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.

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CHU désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement.

Le fournisseur, sous-traitant ou partenaire qui se croit victime de harcèlement ou de violence peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.

9.3.4. Chercheurs et étudiants

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CHU qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un chercheur ou un étudiant doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement. Le responsable de l'application de la présente politique, ou la personne qu'il désigne, doit prendre les moyens nécessaires afin de s'assurer de la poursuite du processus avec la maison d'enseignement, le cas échéant.

Un chercheur ou un étudiant qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence par une autre personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.

10. MÉCANISME DE RÉVISION

La présente politique doit être révisée dans les délais prescrits par le *Règlement sur la gestion des politiques, procédures et règlement du CHU de Québec-Université Laval* (no 141-30).

11. ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique a été adoptée initialement le 21 mars 2016.

La présente version mise à jour entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction, soit le 6 août 2020.

CHU DE QUÉBEC

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
(2020-04-03-)
/ac

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 6 août 2020	Page 11 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	---------------------------------------	------------------------------