

 <p>INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC</p>	POLITIQUE
	Code : DRHC-507
	Direction responsable : Direction des ressources humaines et des communications
	Approuvée au comité de direction le : 9 juillet 2020
	Adoptée par le conseil d'administration le : 7 octobre 2020 Résolution no : CA-06-10-[13]-20
Entrée en vigueur le : 7 octobre 2020	
TITRE : Politique relative à la prévention et à la gestion des situations d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail	

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);
- 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.
- La Politique relative à l'utilisation des médias sociaux

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

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 usagers.

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 quelque forme que ce soit.

- Toute personne a droit à un milieu de travail ou de stage 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 rendre disponible la politique à tous les intervenants et à prendre les moyens appropriés afin de leur offrir un environnement de travail sain et empreint de civilité, exempt de harcèlement et de violence, et ce, sous quelque forme que ce soit.

3. OBJECTIFS

La présente politique a comme objectif de définir et de communiquer des moyens permettant de promouvoir la civilité, le respect et la gestion de conflit en milieu de travail, de prévenir le harcèlement et la violence ainsi que de mettre fin à toute situation susceptible d'en engendrer.

La politique vise à affirmer l'engagement de l'Institut à :

- assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'Institut d'être traitées dans le respect de leur intégrité physique et psychologique, avec 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 afin de fournir un milieu de travail sain et exempt de toute forme de harcèlement et de violence, dans lequel les personnes qui y œuvrent soient traitées avec civilité, respect et dignité;
- prévenir et faire cesser 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 et faire cesser 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 afin de les responsabiliser;
- 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 d'incivilité et 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'adresse 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). Veuillez vous référer aux dispositions de la procédure (Annexe A) selon la situation des personnes impliquées.

Elle s'applique pour toute situation ayant un lien avec le travail, que ce soit sur les lieux du travail ou en dehors des lieux habituels du travail. Elle couvre les situations notamment lors de 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, médias sociaux, 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 d'une 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 traduit par des comportements, des gestes, des paroles et des conduites qui contribuent à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail afin de mieux vivre ensemble. Ces conduites favorisant le bien-être au travail sont empreintes des valeurs de l'Institut, soit le respect, la reconnaissance, la responsabilisation ainsi que la collaboration et le partenariat, et sont définies dans le code de conduite de l'Institut.
- c) **Commissaire local 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 d'une 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 aux normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail afin de mieux vivre ensemble. L'incivilité est un manquement aux règles et aux valeurs de l'Institut, comme le respect, la reconnaissance, la responsabilisation, la collaboration et le partenariat. Cela 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, cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres, administrateurs, médecins, dentistes, pharmaciens, résidents, chercheurs, professionnels de la recherche, bénévoles, usagers-ressources, étudiants, externes et 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, etc.) 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 (et confidentiel) de résolution des conflits, d'incivilité, de harcèlement ou de violence, facilité par un tiers impartial compétent favorisant l'implication des parties.
- 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. Dans le cas de l'Institut, cette personne est la chef de service en développement et en santé organisationnels en support au directeur des ressources humaines et des communications.
- 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) Signalement** Attirer l'attention de son supérieur immédiat ou de la Direction des ressources humaines et des communications (DRHC) sur une situation d'incivilité, de conflit, de harcèlement ou de violence. Le signalement est confidentiel et se fait de façon verbale ou écrite. Il agit à titre de drapeau rouge afin de corriger une situation rapidement avant qu'elle soit amplifiée.
- s) 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.
- t) 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 signalement, 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 signaler 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, incluant des mesures disciplinaires appropriées.
- Toute personne impliquée dans le processus de traitement 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 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.
- 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.

Par conséquent, chaque intervenant a l'obligation de :

- 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;
- assister aux séances d'information et aux formations afin de prévenir et d'intervenir adéquatement lors de situations conflictuelles, d'incivilité, de harcèlement ou de violence;
- 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;
- signaler à son supérieur immédiat ou à la personne responsable de l'application de la politique 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 local aux plaintes et à la qualité des services (CPQS). *(Le CPQS reçoit les plaintes en provenance des usagers, mais aussi en provenance de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un 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 auprès du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)¹;

¹ Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 42

- recevoir un rapport annuel anonymisé sur les plaintes des usagers, les recommandations et les mesures correctives du CPQS;
- recevoir un rapport annuel anonymisé sur les plaintes visant un membre du CMDP, les recommandations et les mesures correctives du médecin examinateur;
- recevoir un rapport annuel anonymisé sur les signalements, les plaintes formelles, les recommandations et les interventions ou 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;
- 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 anonymisé 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 anonymisé portant sur l'application de la politique, notamment en regard du nombre de plaintes, de signalements, de recommandations et de mesures correctives.

DIRECTEURS, CHEFS MÉDICAUX ET GESTIONNAIRES DE L'ÉTABLISSEMENT

Les directeurs, chefs médicaux et gestionnaires de l'Institut ont comme responsabilités de :

- faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- voir au respect et à 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 qu'une intervention soit effectuée afin de 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-DRHC-507-01);
- veiller à ce que les recommandations et les mesures nécessaires soient appliquées pour éviter que la situation ne se reproduise;

- 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.

LE DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS

Le DRHC a comme autres responsabilités de :

- voir à l'application la présente politique et des procédures en découlant;
- désigner la personne-ressource;
- s'assurer que les personnes appelées à intervenir dans l'application de la politique reçoivent la formation nécessaire pour remplir leur rôle en toute impartialité;
- recevoir les conclusions et les recommandations de la personne responsable de la politique à la suite d'une enquête et d'appliquer les mesures nécessaires.

LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

La chef de service en développement et en santé organisationnels, 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;
- s'assurer de la planification des activités de sensibilisation, d'information et de formation en ce qui a trait aux objectifs et aux modalités de traitement des plaintes prévus dans la présente politique;
- évaluer les besoins de l'établissement et de 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 trimestriel des signalements, des plaintes et des demandes d'intervention, les recommandations et les mesures correctives, et d'en faire état au président-directeur général;
- déposer au conseil d'administration un rapport annuel anonymisé des signalements, des plaintes, des recommandations et des mesures correctives;
- s'assurer que des procédures et des outils permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière de traitement des plaintes de la présente politique soient élaborés et diffusés;
- fournir des conseils et du soutien concernant toute question relative à la prévention en matière de harcèlement et de violence, de civilité en milieu de travail et des mécanismes de traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence;
- recevoir et de s'assurer qu'une intervention est réalisée à la réception de toute demande de soutien et d'intervention au regard de l'application de la présente politique;
- décider ou de recommander, à la suite d'une plainte ou d'un signalement, des interventions à réaliser;
- recevoir les signalements et les plaintes en vertu de la présente politique;
- procéder à l'analyse de recevabilité;
- désigner un ou des médiateurs, au besoin;
- désigner un ou des enquêteurs, au besoin;
- s'assurer que le contenu de la politique soit révisée tous les cinq ans;
- s'assurer que périodiquement, les procédures découlant de la présente politique soient révisées;
- assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.

LES CHEFS DES SERVICES-CONSEILS DE LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS

Les chefs des services-conseils de la DRHC ont comme responsabilités de :

- accompagner les gestionnaires et les personnes concernées dans la gestion et la résolution de conflits;
- recevoir, sauf pour les cadres, les demandes d'intervention concernant les situations conflictuelles qui n'ont pu être résolues par le premier et le deuxième niveau d'intervention (voir l'algorithme annexée à la procédure PR-DRHC-507-01).
- Procéder à l'analyse des situations et valider les faits. Peut proposer une démarche de médiation ou toute autre démarche susceptible de corriger la situation;
- adresser, au besoin, les situations non résolues au responsable de l'application de la présente politique.
- s'assurer, le cas échéant, que les mesures disciplinaires ou toute autre mesure appropriée découlant de l'application de la présente politique soient appliquées.

COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le commissaire local 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, diriger les employés de l'Institut à la personne responsable de l'application de la présente politique et aviser cette dernière du dépôt de la plainte lorsque celle-ci provient d'un employé;
- déposer au conseil d'administration un rapport annuel anonymisé 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 anonymisé 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 l'application et 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 et de résolution 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 responsabilités 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;
- signaler 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.

9. ANNEXE

Annexe I : Procédure relative à la prévention et à la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence (PR-DRHC-507-01)

 <p>INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC</p>	PROCÉDURE
	Code : PR-DRHC-507-01
	Instance responsable : Direction des ressources humaines et des communications
	Présentée et adoptée au comité de direction le : 9 juillet 2020
	Adopté par le conseil d'administration le : 7 octobre 2020 Résolution no : CA-06-10-[13]-20 Entrée en vigueur le : 7 octobre 2020
	Champ d'application : Tous les intervenants de l'Institut
TITRE : Procédure relative à la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence	

1 OBJECTIF

En conformité avec la *Politique relative à la prévention et à la gestion des situations d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail (DRHC-507)*, la présente procédure vise à définir le processus de gestion, de résolution et de traitement des situations conflictuelles, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail.

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 A SUIVRE

L'Institut mise sur une participation active des parties impliquées et privilégie mettre en œuvre des moyens de gestion de situations conflictuelles et d'incivilité permettant une résolution basée sur les besoins des individus et les intérêts de chacun. En tout temps, cette avenue est privilégiée avant d'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).

3.1 DÉMARCHE DE RÉOLUTION DES SITUATIONS DE CONFLIT, D'INCIVILITÉ, DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE

La démarche propose trois options afin de gérer et résoudre une situation avant de déposer une plainte. Selon la nature de l'événement et son impact possible sur la santé et l'intégrité de la personne, l'option 1 est privilégiée. Cependant, la personne peut toujours passer directement aux options 2, 3 ou 4.

Tout au long de la démarche, les intervenants qui sentent le besoin d'obtenir du soutien peuvent s'adresser au chef de service en développement et en santé organisationnels qui est responsable de l'application de la présente politique, ou à un représentant désigné.

Également, un intervenant peut obtenir en tout temps un soutien personnel en contactant le programme d'aide aux employés (PAE) offert par son employeur.

Option 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 peut tenter de prendre les mesures afin 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. De plus, la personne peut aussi se référer aux annexes D et E, aux outils et capsules vidéo sur la gestion de conflits disponibles sur l'intranet de l'Institut dans la section « Employé ».

Option 2. *Obtenir le soutien de son supérieur immédiat*

Si la personne ne se sent pas à l'aise de gérer la situation elle-même, ou si la situation persiste, la personne qui croit vivre une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail peut demander d'être soutenue dans sa démarche par son supérieur.

Le supérieur immédiat doit intervenir le plus rapidement possible afin d'offrir un milieu de travail sain et harmonieux, et 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 (professionnel des ressources humaines) 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 à s'y engager.

Option 3. ***Obtenir une intervention de la personne responsable de l'application de la politique en signalant la situation***

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 peut être effectuée à la personne responsable de l'application de la politique.

L'Institut a ainsi mis sur pied un service permettant à tout intervenant qui vit ou est témoin d'une situation d'incivilité, de conflit, de harcèlement ou de violence de signaler ladite situation à la personne responsable de l'application de la politique. Le signalement, qu'il soit fait auprès du supérieur immédiat ou du service, a pour but de mettre en lumière une situation afin qu'une action rapide soit apportée pour éviter que ladite situation ne s'amplifie ou que le climat de travail se détériore.

Le signalement peut être verbal (par téléphone ou en personne) ou par écrit à l'adresse courriel suivante : respect.iucpq@ssss.gouv.qc.ca. Le processus est confidentiel.

Toute personne qui croit vivre ou qui est témoin d'une situation d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail peut obtenir des conseils et de l'information en lien avec la démarche de signalement en communiquant avec le Service en développement et en santé organisationnels (poste 3800). Une rencontre est souvent offerte pour comprendre la situation et proposer une intervention visant à résoudre la situation.

Après analyse de la situation à partir des informations obtenues, la personne désignée par la Direction des ressources humaines et des communications (DRHC) peut proposer un processus de médiation volontaire et confidentiel ou toute autre démarche susceptible de résoudre la situation. Par exemple, elle peut :

- proposer une conciliation
- suggérer un plan d'accompagnement
- recommander toute autre intervention jugée opportune selon la gravité de la situation
- contacter le gestionnaire afin que des mesures disciplinaires soient réalisées

Si elle juge qu'il y a apparence de harcèlement, elle peut procéder à une « analyse préliminaire » du signalement, comme prévu lors du dépôt d'une plainte afin de 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*.

Option 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 (voir formulaire Annexe B), 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.

3.2 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.
- Toutes les parties (partie plaignante et partie mise en cause) sont écoutées et prises au sérieux. Elles peuvent consulter un conseiller de leur choix. Elles sont entendues de manière à pouvoir faire valoir leur point de vue, à valider le contenu de leur déclaration et sont informées 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 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.

○ Dépôt d'une plainte 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 (Annexe B : *Formulaire de plainte officielle*). Elle peut être transmise en mains propres à la DRHC ou par courriel à la personne responsable de l'application de la politique à l'adresse suivante : respect.iucpq@sss.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 critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la *Loi sur les normes du travail* (voir les critères en Annexe F).

- 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 deux années 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 solution (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 qu'elles 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. Elles peuvent être accompagnées 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 (Annexe A).
- 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 et des communications.
- 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 et des communications 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 DRHC afin de faire cesser les conduites d'incivilité, de harcèlement et de violence, que la plainte réponde ou non aux 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.

3.3 Dispositions particulières pour le traitement d'une plainte

🕒 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 réalise le même processus que pour tous les autres types d'intervenants. Il dépose ainsi sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique. Cette dernière s'assurera d'offrir un soutien et un accompagnement à l'intervenant tout au long de la démarche. Conformément à la LSSSS, la plainte sera acheminée, sans délai, à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, qui verra à la transmettre au médecin examinateur. Il est à noter que toute plainte visant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident est traitée de façon confidentielle et indépendante par le médecin examinateur externe de l'Institut. Lorsque ce dernier est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'impliquer une sanction disciplinaire, il peut choisir de l'acheminer au CMDP afin qu'il procède à son étude par un comité constitué à cette fin selon les dispositions applicables. Selon les résultats de l'enquête réalisée, le médecin examinateur transmet ses recommandations aux différents acteurs impliqués et s'assure de leurs mises en place.

○ **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 a l'obligation d'en aviser son supérieur immédiat et de 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 local 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 responsable 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 Bureau du président-directeur général 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 a l'obligation d'en aviser son supérieur immédiat et de 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 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 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 RESPONSABILITE

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

5 ENTREE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction.

6 ANNEXES

ANNEXE A	FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ	9
ANNEXE B	FORMULAIRE DE PLAINTE OFFICIELLE.....	10
ANNEXE C	PROCESSUS DE GESTION, DE RÉOLUTION, DE TRAITEMENT DES SITUATIONS CONFLICTUELLES, D'INCIVILITÉ, DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE	16
ANNEXE D	QUELQUES MANIFESTATIONS DE CE QUI CONSTITUE ET NE CONSTITUE PAS DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE	17
ANNEXE E	QUELQUES MANIFESTATIONS DE COMPORTEMENTS CIVILS ET INCIVILS	18
ANNEXE F	CRITÈRES PRÉVUS PAR LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL POUR ÉTABLIR QU'IL Y A BIEN HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL.....	19



À la suite du dépôt d'un signalement ou d'une plainte, 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



ANNEXE B FORMULAIRE DE PLAINTE OFFICIELLE



<input type="checkbox"/>	J'allègue être victime de :	<input type="checkbox"/>	J'allègue être le témoin de :
<input type="checkbox"/>	Incivilité		
<input type="checkbox"/>	Harcèlement (Précisez) :		
<input type="checkbox"/>	Violence (Précisez)		

Mes coordonnées sont :

NOM :	
FONCTION :	
*TÉLÉPHONE :	
COURRIEL :	
*Indiquez le numéro auquel vous désirez être joint par le responsable de la politique.	

Dans les démarches de suivi à cette plainte, je serai accompagné par une personne de mon choix :			
Oui*	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
*Si oui, précisez par qui :			

Dans les démarches de suivi à cette plainte, je serai accompagné par une personne de mon choix :			
Oui*	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
*Si oui, précisez par qui :			

Personne(s) visée(s) par la plainte (veuillez remplir autant de lignes que nécessaire):	
NOM	
Fonction	
NOM	
Fonction	
NOM	
Fonction	



Formulaire de plainte officielle (Annexe B)

RÉSUMÉ DES FAITS

FAITS Décrivez les faits, les paroles et les gestes reprochés	QUAND Spécifiez les dates et les circonstances des événements signalés	LIEU Spécifiez l'endroit où l'événement s'est déroulé	RÉACTIONS/ IMPACTS Décrivez comment vous avez réagi et les impacts que cet événement a eus dans votre milieu de travail

Formulaire de plainte officielle (Annexe B)

Y a-t-il eu des témoins?		Oui*	<input type="checkbox"/>		Non	<input type="checkbox"/>
*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 les mesures 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*	<input type="checkbox"/>		Non	<input type="checkbox"/>
*Si oui, précisez de quelle façon.						
Quels ont été les résultats?						

J'ai communiqué à cette personne l'effet provoqué par son comportement.	Oui*	<input type="checkbox"/>		Non	<input type="checkbox"/>
*Si oui, précisez de quelle façon.					
Quels ont été les résultats?					

J'ai informé mon supérieur immédiat de la situation.	Oui*	<input type="checkbox"/>		Non	<input type="checkbox"/>
*Si oui, précisez de quelle façon.					

J'ai demandé le support de mon supérieur immédiat.	Oui*	<input type="checkbox"/>		Non	<input type="checkbox"/>
*Si oui, précisez de quelle façon.					
Quels ont été les résultats?					



Formulaire de plainte officielle (Annexe B)

J'ai demandé le soutien de mon syndicat ou de mon association professionnelle.	Oui*	<input type="checkbox"/>		Non	<input type="checkbox"/>
*Si oui, quels ont été les résultats?					
Quels ont été les résultats?					
Solutions souhaitées					
Autres commentaires (ajouter tout commentaire que vous jugez utile)					

Avez-vous des documents à l'appui (courriels, photos, messages textes ou autres)?	Oui*	<input type="checkbox"/>		Non	<input type="checkbox"/>
*Si oui, les annexer au présent document.					



Formulaire de plainte officielle (Annexe B)

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

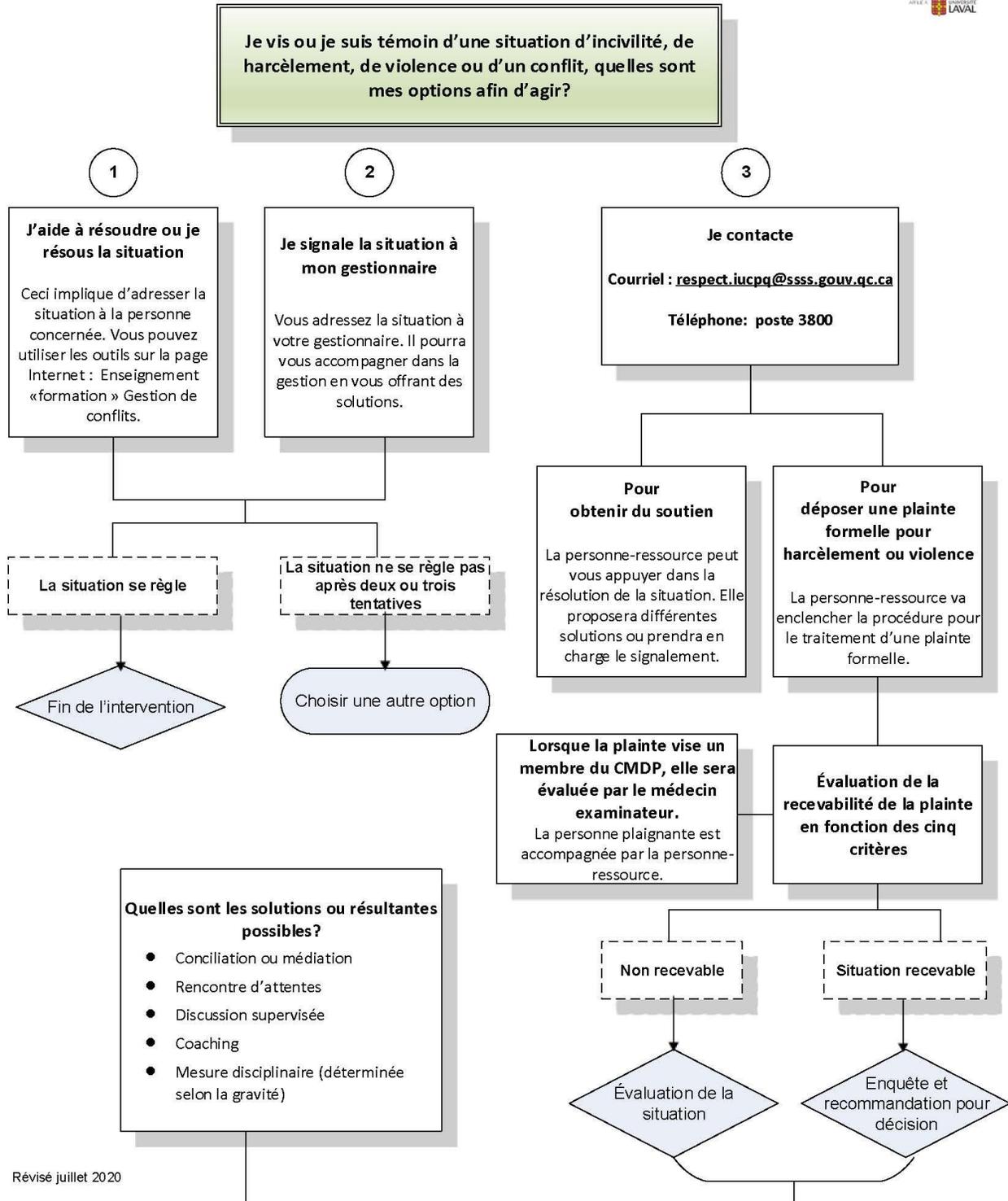
Date

Vous pouvez faire parvenir la demande par courriel : respect.iucpq@ssss.gouv.qc.ca ou la remettre au Service en développement et en santé organisationnels (DRHC).

ANNEXE C PROCESSUS DE GESTION, DE RESOLUTION, DE TRAITEMENT DES SITUATIONS CONFLICTUELLES, D'INCIVILITE, DE HARCELEMENT ET DE VIOLENCE



Procédure relative à une plainte d'un employé
Direction des ressources humaines et des communications





Ce qui en général constitue du harcèlement	Ce qui ne constitue pas du harcèlement
<p>Empêcher la personne de s'exprimer L'interrompre sans cesse, lui interdire de parler aux autres, détruire le travail réalisé, la priver de toute possibilité de s'exprimer,</p> <p>Isoler la personne Ne plus lui adresser la parole en public, ne plus lui parler du tout, nier sa présence, l'éloigner, la priver des moyens de communication (téléphone, ordinateur, courrier, etc.), empêcher les autres de lui adresser la parole.</p> <p>Déconsidérer la personne Répandre des rumeurs à son égard, la ridiculiser, l'humilier, mettre en cause ses convictions ou sa vie privée, l'injurier ou la harceler sexuellement.</p> <p>Discréditer la personne Ne plus lui donner de tâches à accomplir, l'obliger à réaliser des actions dévalorisantes, absurdes ou inférieures à ses compétences, la mettre en échec, simuler des fautes professionnelles, la dénigrer devant les autres.</p> <p>Menacer, agresser la personne Hurler, la bousculer, intimider endommager ses biens ou ceux de l'employeur utilisés par cette personne dans le cadre de son travail, toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle (sollicitation insistance, regards, baisers ou attouchements, insultes sexistes et des propos grossiers, propos, blagues ou images à connotation sexuelle transmis par tout moyen, technologique ou autre, violence verbale, cyberintimidation.</p> <p>Déstabiliser la personne Se moquer de ses convictions, de ses goûts, de ses choix politiques, de ses points faibles, faire des allusions désobligeantes sans jamais les expliciter, mettre en doute ses capacités de jugement et de décision.</p>	<p>Exercice normal du droit de gestion La gestion courante de la discipline, du rendement au travail ou de l'absentéisme, l'attribution des tâches, l'application de la gradation des sanctions et même le licenciement constituent l'exercice légitime du droit de gestion. Ces actions ne constituent pas du harcèlement psychologique dans la mesure où l'employeur n'exerce pas ces droits de gestion de façon abusive ou discriminatoire.</p> <p>Conflits de travail En soi, un conflit de travail ne constitue pas du harcèlement psychologique. Les conflits au travail, s'ils font l'objet d'une saine gestion, peuvent amener la clarification des responsabilités et l'évolution des relations au sein du personnel. À l'inverse, s'ils sont mal gérés ou non résolus, les conflits peuvent être des incubateurs de harcèlement psychologique, voire des circonstances à risque.</p> <p>Stress relié au travail Le stress relié au travail peut avoir d'autres origines que le harcèlement psychologique. Toutefois, l'accumulation de facteurs de stress peut constituer une circonstance à risque.</p> <p>Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles Les conditions de travail et les contraintes professionnelles difficiles, les changements organisationnels lorsqu'ils sont justifiables sur le plan économique ou technologique et lorsqu'ils affectent le personnel de façon non arbitraire.</p>

¹ Adapté de Commission des normes du travail du Québec, *Un milieu de travail sans harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous*, 2008, p.5-6 et de Commission des normes du travail du Québec, Guide pratique de l'employeur : Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique ou sexuel au travail, 2019, p.9,



Ce qui en général constitue des comportements de civilité	Comportements d'incivilité
<p>Vivre le respect</p> <ul style="list-style-type: none"> - Courtoisie - Tenter de minimiser le bruit - Ton et langage adéquat dans les communications écrites et verbales - Faire preuve d'écoute, de disponibilité et de considération envers les usagers et ses collègues - Respecter les divergences d'opinions - Être tolérant - Politesse <p>Reconnaître la contribution de chacun</p> <ul style="list-style-type: none"> - Féliciter un collègue pour un travail accompli ou sa façon de réaliser une tâche - Considérer les opinions de chaque intervenant <p>Se responsabiliser individuellement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Être ponctuel aux réunions - Répondre aux courriels et aux messages avec célérité - Maintenir l'environnement de travail propre et en ordre - Être de bonne humeur/ sourire - Attitude positive - Remettre les articles/ équipements au bon endroit <p>Collaborer et être des partenaires de confiance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entraide, collaboration - Comportement d'écouter envers les usagers et entre collègue <p>Partage d'informations</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Faire du bruit - Gestes brusques - Couper la parole - Ignorer un collègue - Langage grossier, impoli - Peu tolérant d'un rythme de travail différent - Exclure un collègue - Faire un reproche à une personne devant un groupe - Regard déplaisant - Ne pas proposer son aide - Rumeurs - Commérage ou médisance - Ton de voix impatient ou fort - Retenir de l'information - Ne pas assumer ses erreurs - Soupirs - Refuser d'aider - Attitude négative - Utilisation des médias sociaux en contexte inapproprié - Créer des clans - Arriver en retard à une rencontre ou la quitter sans motif - Imiter une personne (démarche, voix, etc.) - Consulter son téléphone lorsqu'on nous parle - Blague ou commentaire déplacés, inappropriés <p>Ne pas faire le suivi de ses appels, de ses courriels</p>

² Adapté de ASSTSAS, texte de la conférence présentée par Josianne Brouillard lors du webinaire diffusé par l'ASSTSAS en octobre 2019 et du code de conduite de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec.



LES CRITÈRES PRÉVUS À LA LOI (EXTRAIT DU SITE CNESST)

Pour établir qu'il y a bien harcèlement psychologique ou sexuel, il faut démontrer la présence de tous les éléments de la définition :

CONDUITE VEXATOIRE

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre et l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

LE CARACTÈRE RÉPÉTITIF

Considérés l'isolément, une parole, un geste, un comportement peuvent sembler anodin. C'est l'accumulation ou l'ensemble de ces conduites qui peut devenir du harcèlement. Toutefois, un acte isolé grave pourrait être considéré comme étant du harcèlement.

PAROLES, GESTES OU COMPORTEMENTS HOSTILES OU NON DÉSIRÉS

Les paroles, les gestes ou les comportements reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirés. S'ils sont à caractère sexuel, ils pourraient être reconnus comme du harcèlement même si la victime n'a pas exprimé clairement son refus.

ATTEINTE À LA DIGNITÉ OU À L'INTÉGRITÉ

Le harcèlement psychologique ou sexuel a un impact négatif sur la personne. La victime peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée sur le plan tant personnel que professionnel. La santé physique de la personne harcelée peut aussi en souffrir.

MILIEU DE TRAVAIL RENDU NÉFASTE

Le harcèlement psychologique ou sexuel rend le milieu de travail néfaste pour celui qui en est victime. La personne harcelée peut, par exemple, être isolée de ses collègues à cause de paroles, de gestes ou de comportements hostiles à son endroit ou à son sujet.

Ces conditions incluent les paroles, les actes ou les gestes à caractère sexuel.

La discrimination fondée sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne* peut aussi constituer du harcèlement : la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.