

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale 	POLITIQUE
	Code : PO-05
	Direction responsable : Direction des ressources humaines
	Adoptée par le conseil d'administration le : 17 mai 2016 Résolutions no : CA-CIUSSS-2016-05[155]-17 CA-CIUSSS-2019-05[PO-05]-21 CA-CIUSSS-2024-07[PO-05]-15 CA-CIUSSS-2024-08[PO-05]-27
	Entrée en vigueur le : 27 août 2024
	Révisée le : 21 mai 2019 et 15 juillet 2024
TITRE : Politique relative à un milieu de travail sain et humain favorisant la civilité, le bien-vivre ensemble et la collaboration	

CONSULTATIONS	
☒ Conseil des infirmières et infirmiers : ☒ Conseil multidisciplinaire : ☒ Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens :	☒ Cadres : ☒ Autres : Commissaire aux plaintes Instances syndicales Comité des usagers Conseil des sages-femmes Association des bénévoles

1. FONDEMENTS

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

- La Loi sur les normes du travail;
- Les articles 10, 10.1, 46 et 49 de la Charte des droits et libertés de la personne;
- Le Code criminel;
- Le Code civil du Québec;
- Le Code de procédure civile (art. 1-7);
- La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- La Loi sur la santé et la sécurité du travail (et la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail (LMRSST));
- La Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles;
- Le Règlement sur certaines conditions de travail applicables aux cadres des agences et des établissements de santé et services sociaux;
- Le Code des professions;
- 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 du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale;
- La Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail;
- La Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail;
- Politique relative à la prévention de la violence conjugale et familiale en milieu de travail.

2. PRINCIPES

Afin de favoriser la santé et le bien-être des personnes contribuant à la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale, celui-ci reconnaît l'importance d'offrir un milieu de travail sain et humain favorisant la civilité, le bien-vivre ensemble, la collaboration et exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes.

Confidentialité

Les renseignements relatifs à une plainte, un signalement ou une demande de soutien seront traités en toute confidentialité et avec discrétion par toutes les personnes impliquées incluant les consultants externes, y compris celles qui interviendront dans le traitement de la plainte, du signalement ou de la demande de soutien, à moins qu'une autorisation de divulgation ait été fournie par la personne concernée ou 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.

Respect de la présente politique

Toute violation, tout manquement ou non-respect de la présente politique pourrait être passible de mesures administratives ou disciplinaires.

Engagement du CIUSSS de la Capitale-Nationale

- 2.1 Offrir à toute personne un milieu de travail sain et humain, empreint de civilité, exempt de toute forme de harcèlement et de violence et favorisant un sentiment de sécurité psychologique.

Agir pour prévenir

Agir sans délai lorsqu'une situation conflictuelle ou d'incivilité est portée à son attention et est susceptible de mener à du harcèlement.

Tolérance zéro

Ne faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations d'incivilité, de harcèlement et de violence.

Obligation

Prendre tous les moyens raisonnables afin de prévenir et de faire cesser toute situation de harcèlement et de violence.

Devoir d'intervention - obligation de prévenir

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale 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.

2.2 Approche préventive

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale mise sur une approche préventive qui demande d'adopter des conduites empreintes de civilité, de courtoisie, de respect et favorisant le bien-vivre ensemble et la collaboration en conformité avec les valeurs organisationnelles.

Il s'engage à promouvoir la civilité et le respect et à agir lors de situations conflictuelles ayant un impact sur le milieu de travail.

- 2.3 Le CIUSSS de la Capitale-Nationale s'engage également à prendre les moyens préventifs et correctifs appropriés afin d'assurer à toutes les personnes contribuant à sa mission un milieu de travail sain et humain, empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

2.4 **Protection contre les représailles**

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 un signalement en vertu de la présente politique;
- Porte ou entend porter plainte pour harcèlement psychologique ou pour violence en vertu de la présente politique;
- Collabore ou entend collaborer dans le cadre du traitement et du processus d'une plainte de harcèlement psychologique et/ou de violence.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale s'engage à mettre en place les mesures nécessaires (mesures provisoires, confidentialité, déplacement vers un autre milieu, soutien psychologique, etc.) visant à protéger les personnes concernées par une situation de harcèlement psychologique et celles qui ont collaboré au traitement d'une plainte ou d'un signalement portant sur une telle situation.

3. **OBJECTIFS**

La présente politique a pour but de :

- 3.1 Affirmer l'engagement du CIUSSS de la Capitale-Nationale à offrir un milieu de travail sain et humain favorisant la civilité, le bien-vivre ensemble et la collaboration, exempt de toute forme de harcèlement et de violence.
- 3.2 Proposer et communiquer les moyens afin de :
 - Bien-vivre ensemble dans un milieu de travail humain et sain favorisant la civilité et la collaboration;
 - Prévenir toute forme de harcèlement et de violence et faire cesser toute situation susceptible d'en constituer;
 - Favoriser un sentiment de sécurité psychologique et protéger la santé, la dignité et l'intégrité du personnel.
- 3.3 Responsabiliser toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale quant à :
 - Sa contribution active et continue par des comportements concrets dans le maintien d'un climat de travail sain et humain;
 - L'importance d'agir et de collaborer afin de résoudre les situations d'incivilité et de conflit dans lesquelles elle est impliquée;
 - L'importance d'agir – dont notamment signaler une situation – afin de prévenir toute situation de harcèlement et de violence et d'éviter d'y contribuer ou de l'encourager;

- L'importance d'agir – dont notamment signaler une situation – lorsqu'elle est témoin d'une situation de harcèlement et de violence.

3.4 Prévenir l'incivilité, le harcèlement et la violence par la sensibilisation et la formation du personnel, notamment sur :

- Sa contribution active et continue par des comportements concrets au maintien du climat de travail humain sain et humain;
- Les moyens et les outils pour se responsabiliser afin de nommer ses irritants et être en mesure de résoudre de façon responsable les situations conflictuelles;
- La gestion des émotions et le développement d'habiletés communicationnelles;
- Les notions de civilité, de respect, de collaboration et du bien-vivre ensemble;
- Les effets bénéfiques et protecteurs d'un climat de travail sain;
- La sécurité psychologique et les facteurs de risques psychosociaux;
- Les conduites et les comportements à favoriser (empreints de civilité) afin de maintenir un climat de travail sain et humain.

3.5 Établir les procédures découlant de la présente politique dont les actions permettront notamment de :

- Soutenir la gestion et la résolution des situations conflictuelles entre les personnes :
 - Procédure favorisant la responsabilisation du personnel dans le maintien d'un climat de travail sain et humain et favorisant la civilité et la collaboration (PR-PO-05-02);
- Définir le processus, les mécanismes et les modalités du traitement des plaintes de harcèlement et de violence :
 - Procédure relative au traitement d'une plainte de harcèlement et de violence en milieu de travail (PR-PO-05-01).

4. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale (employés, cadres, hors-cadres, médecins, médecins résidents, médecins gestionnaires, chercheurs, stagiaires, étudiants, bénévoles), de même qu'à toute personne (ex. : tiers en milieu de travail, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, contractuels, comité des usagers, bénévoles).

- 4.1 Elle s'applique à toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail ou en dehors des lieux habituels de travail incluant le lieu où est effectué le télétravail.
- 4.2 Elle s'applique aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur travail.
- 4.3 Elle s'applique lors de la participation aux activités professionnelles et aux activités sociales liées au travail.

- 4.4 Elle s'applique lors de l'utilisation des technologies de l'information (réseaux sociaux, blogue, message texte, courriel), appartenant à l'employeur ou non, ayant un lien avec le travail, et ce, peu importe où se trouve l'auteur de la conduite fautive ou l'employé visé par cette conduite.
- 4.5 La présente politique ne vise pas les situations d'incivilité ou de manifestations agressives de la part des usagers envers le personnel ou entre usagers. Advenant de tels signalements, ils seront redirigés vers les instances concernées et les mécanismes prévus à cet effet.
- 4.6 La présente politique ne vise pas les situations d'incivilité ou de manifestations agressives de la part du personnel envers les usagers. Advenant de tels signalements, ils seront redirigés vers le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

5. DÉFINITIONS

Climat de travail humain et sain

Ambiance de travail positive, harmonieuse et collaborative favorisée par la contribution, la responsabilisation et les conduites empreintes de civilité de la part de tous les membres d'une équipe.

Ce climat est empreint des principaux facteurs de protection* tels que : le soutien social des collègues et du supérieur immédiat, la reconnaissance, l'autonomie décisionnelle, la charge de travail, la communication et l'information, et l'absence de harcèlement.

Civilité

La civilité est un ensemble de normes implicites ou explicites mutuelles qui encadre les comportements favorisant des relations harmonieuses au bénéfice de tous les membres d'un groupe dans le milieu de travail. Ces comportements font référence aux normes de respect, de politesse, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration.

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 qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et a un impact négatif sur la santé psychologique des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation et le climat de travail.

Responsabilisation

Faire vivre la valeur organisationnelle : se manifeste par la rigueur et l'imputabilité afin de contribuer à la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale en demeurant centrée sur l'expérience et les besoins de l'utilisateur et de ses proches.

* Aux fins de l'application de la présente politique, ces facteurs de protection doivent être lus et interprétés au sens de la définition de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ).

Résolution collaborative

Méthode de règlement d'une situation relationnelle difficile ou conflictuelle dans laquelle les personnes impliquées cheminent vers une solution fonctionnelle mutuellement acceptable basée sur leurs besoins et ayant un dénouement respectueux et favorable.

La responsabilisation se définit par la prise de conscience de ses responsabilités dans un intérêt collectif et dans le contexte du travail en se centrant sur la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Droit de gestion

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 du CIUSSS de la Capitale-Nationale dans le souci de la réalisation de sa mission et dans le respect des personnes salariées et de leurs droits.

Exercer son droit de gestion

Exercer son droit de gestion en cohérence avec le modèle de gestion prôné par le CIUSSS de la Capitale-Nationale et avec respect à l'égard du personnel par des actions axées sur les compétences professionnelles attendues dans le savoir-être, savoir et savoir-faire.

Autorité fonctionnelle

L'autorité fonctionnelle est attribuée à une personne en raison de son expertise, de sa spécialisation et de ses compétences dans un domaine donné. Cette autorité lui confère la capacité d'assurer le bon fonctionnement d'un service ou d'un programme en soutien du gestionnaire (coordonner, contrôler, superviser des activités ou des pratiques en lien avec son domaine d'expertise), sans exercer de droit de gestion.

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 de la personne salariée et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.

Il comprend notamment tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrassé 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 ».

Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel est un comportement sexiste ou à caractère sexuel non désiré de nature verbale, non verbale ou physique qui se manifeste de façon répétée ou lors d'un seul événement grave. Qu'il soit vécu dans le cadre du travail ou à toute autre occasion, le harcèlement sexuel peut se manifester par des comportements sexualisés inappropriés, des agressions sexuelles ou encore par du harcèlement en raison du sexe ou du genre, aussi appelé harcèlement sexiste ou harcèlement de genre.

Harcèlement discriminatoire

Le concept du harcèlement discriminatoire est aussi considéré comme du harcèlement psychologique ou sexuel s'il est fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans la Charte des droits et libertés de la personne, soit la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, 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.

Cyberharcèlement

Aussi appelé « cyberintimidation », le cyberharcèlement consiste en l'utilisation inappropriée des technologies de l'information pour harceler, menacer ou embarrasser quelqu'un (réseaux sociaux, blogue, message texte, etc.) qui peut se manifester sous différentes formes, par exemple : courriels et messages non sollicités ou menaçants, diffusion de rumeurs ou de commentaires diffamatoires, messages négatifs directement à la victime. Il s'agit de cyberharcèlement lorsqu'une forme de cyberviolence est exercée de façon répétitive et intentionnelle.

Violence

Incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime d'une voie 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. Cette définition inclut la violence à caractère sexuel. Ces comportements peuvent provenir de toute personne, tiers en milieu de travail (usagers, fournisseurs, partenaires, visiteurs, sous-traitants, etc.).

Violence à caractère sexuel

Toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirés, qu'elles se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre.

Lieux du travail

Tous les lieux où s'exerce une activité de travail, y compris le télétravail, effectuée par une personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale, dont notamment le domicile d'un employé en télétravail, la chambre d'un usager, le corridor, le stationnement, le domicile d'un usager, les toilettes, la cafétéria, les escaliers et tout autre endroit où ont lieu des activités reliées au travail (conférences, réunions, activités sociales ou professionnelles) durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail.

Sécurité psychologique

La sécurité psychologique s'observe lorsque l'employé peut s'exprimer et proposer de nouvelles idées, sans vivre de jugement et de crainte, dans un climat de confiance. Ce climat d'équipe ou interpersonnel est caractérisé par la civilité et le respect mutuel, où la reconnaissance, l'acceptation, l'appartenance et l'inclusion sont reconnues.

Facteurs de risques psychosociaux

Facteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales qui, séparément ou en combinaison, peuvent influencer la santé physique et psychologique des travailleurs. La présence de ses éléments dans le milieu de travail peut contribuer à la détérioration du climat de travail menant ainsi à des situations conflictuelles, d'incivilité ou de harcèlement.

Facteurs de protection

Présence d'éléments dans le milieu de travail susceptibles de maintenir et d'améliorer le climat de travail et de prévenir la détérioration d'un climat de travail en contexte de mouvance et de complexité et de favoriser la santé psychologique des employés.

6. MODALITÉS

- 6.1 Le CIUSSS de la Capitale-Nationale 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.
- 6.2 Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale ont le droit de dénoncer une situation, de demander de l'aide et des conseils ou encore de déposer une plainte auprès du service responsable de l'application de la présente politique afin que cessent l'incivilité, le harcèlement et la violence, le cas échéant.
- 6.3 La présente politique ne doit pas être interprétée comme restreignant les actions des gestionnaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale dans l'exercice de leur droit de gestion.

- 6.4 Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte, qu'il s'agisse du plaignant, du mis en cause, d'un témoin ou de toute autre personne, doit s'engager à la confidentialité et à ne pas discuter des faits entourant la plainte avec ses collègues ou autres personnes, sauf à des fins autorisées par la Loi, par cette politique ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller de son choix (ex. : représentant syndical, membre de son association, un proche, une personne de confiance) à l'exception d'une personne concernée par la même problématique.
- 6.5 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.

7. RESPONSABILITÉS

7.1. Toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale doit :

- 7.1.1. Considérer les autres avec ouverture, équité, inclusion et civilité et adopter une communication respectueuse et des comportements favorisant la confiance mutuelle, l'harmonie et un climat de travail sain.
- 7.1.2. Dans le but de contribuer à un milieu de travail sain et humain, adopter et maintenir une conduite empreinte de civilité, c'est-à-dire caractérisée par le respect, la courtoisie, la politesse, la collaboration et le savoir-vivre et exempt de harcèlement ou de violence.
- 7.1.3. Faire preuve de responsabilité et de collaboration et tenter de résoudre par elle-même les situations relationnelles difficiles ou conflictuelles la concernant. Demander, au besoin, de l'aide à son gestionnaire ou au service responsable de l'application de la politique.
- 7.1.4. Dans le but de contribuer à un milieu de travail sain et humain, prendre conscience de soi, de ses émotions et se questionner sur son propre comportement et sur l'impact qu'il a sur les autres.
- 7.1.5. Réagir devant des comportements blessants ou offensants qui la concernent ou dont elle est témoin, en le mentionnant respectueusement à la personne concernée.
- 7.1.6. Éviter tout comportement d'incivilité, mais également éviter de contribuer ou d'encourager ces mêmes comportements.
- 7.1.7. Prendre connaissance de la présente politique et s'assurer de la comprendre et de l'appliquer.

- 7.1.8. Participer aux séances d'information et aux formations portant sur les thèmes découlant de la présente politique.

7.2. Direction générale

- 7.2.1. Faire preuve d'exemplarité en adoptant et en maintenant des comportements respectueux et empreints de civilité.
- 7.2.2. Promouvoir et assurer le respect et l'application de la présente politique auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- 7.2.3. Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel de la haute direction du CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- 7.2.4. Prendre connaissance du rapport annuel et des rapports trimestriels du service responsable de l'application de la présente politique.
- 7.2.5. Approuver la présente politique ainsi que sa mise à jour, en vue de son adoption par le conseil d'administration.

7.3. Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Devoir d'exemplarité

- 7.3.1. Faire preuve d'exemplarité en adoptant et en maintenant des comportements respectueux et empreints de civilité.

Accompagner et encadrer les personnes et les équipes

- 7.3.2. Veiller, en proximité relationnelle, au maintien d'un climat de travail sain.

Assurer un rôle de vigie par rapport à la présence de facteurs de risques liés aux situations d'incivilité, de harcèlement et de violence au sein de son ou ses équipes et agir pour les transformer en facteurs de protection.

Prendre les moyens raisonnables – dont une gestion de proximité relationnelle – pour assurer un milieu de travail favorisant la civilité et exempt de toute forme de harcèlement et de violence.

Être attentif à tout conflit ou manque de civilité pouvant émerger au sein de son ou ses équipes et agir promptement afin de les résoudre avant qu'ils ne donnent lieu à des comportements pouvant être qualifiés de harcèlement ou de discrimination.

S'informer sur la dynamique de son ou ses équipes afin de mettre en place les actions nécessaires au maintien d'un sentiment de sécurité psychologique.

- 7.3.3. S'assurer du maintien du sentiment de sécurité psychologique lors des rencontres individuelles avec les membres de son ou ses équipes.

Utiliser les mécanismes de proximité, tels que les caucus et les rencontres d'équipe, pour assurer une visibilité à la présente politique, faire des rappels et engager des conversations sur des aspects spécifiques de celle-ci, afin de conscientiser son ou ses équipes à leur part de responsabilité dans le maintien d'un climat de travail sain.

Risques psychosociaux

- 7.3.4. Identifier régulièrement la présence de facteurs de risques susceptibles de dégrader le climat de travail ou de dégénérer vers du harcèlement. Prendre les moyens appropriés pour atténuer la présence de facteurs de risques dans son ou ses équipes et apporter du soutien à titre de supérieur immédiat afin d'agir comme facteur de protection.

Droit de gestion

- 7.3.5. Exercer son droit de gestion en cohérence avec le modèle de gestion du CIUSSS de la Capitale-Nationale et des valeurs organisationnelles et prendre rapidement les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme, exempt de toute forme de violence et agir pour résoudre les conflits ou le manque de civilité émergeant au sein de son équipe afin d'éviter la dégradation.
- 7.3.6. Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous sa responsabilité.

Adopter une approche proactive

- 7.3.7. Intervenir ouvertement face aux attitudes et aux comportements qui vont à l'encontre du respect des personnes et agir de façon préventive afin d'éviter toute situation potentielle de harcèlement ou de discrimination.

Conscientiser le personnel à l'égard du fait qu'il est de sa responsabilité de contribuer, par sa conduite, au maintien d'un milieu de travail sain.

- 7.3.8. 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 des situations conflictuelles, de harcèlement et de violence en milieu de travail.
- 7.3.9. Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale ou dont il a connaissance.
- Intervenir, en prenant les moyens raisonnables, dès qu'un comportement inacceptable pouvant conduire à une situation de discrimination et de harcèlement est porté à sa connaissance.

- 7.3.10. Consulter ou demander du soutien auprès des professionnels des services de la Direction des ressources humaines.
- 7.3.11. Collaborer avec le service responsable de l'application de la présente politique et avec l'ensemble des services de la Direction des ressources humaines.
- 7.3.12. Organiser une rencontre annuelle auprès des équipes afin de souligner l'importance de la présente politique, en rappelant notamment :
- Les valeurs organisationnelles et la contribution de tous au maintien d'un climat de travail sain ainsi que les comportements attendus en termes de civilité;
 - L'engagement Tolérance zéro du CIUSSS de la Capitale-Nationale en matière de harcèlement et de violence;
 - Les informations pertinentes pour obtenir du soutien et déposer une plainte auprès du service responsable de l'application de la présente politique.

7.4. Personne détenant une autorité fonctionnelle

- 7.4.1. Faire preuve d'exemplarité en adoptant et en maintenant des comportements respectueux et empreints de civilité, c'est-à-dire caractérisés par le respect, la courtoisie, la politesse, la collaboration et le savoir-vivre.
- 7.4.2. Intervenir ouvertement face aux attitudes et aux comportements qui vont à l'encontre du respect des personnes et agir de façon préventive afin d'éviter toute situation potentielle de harcèlement ou de discrimination.
- 7.4.3. Dans une perspective de prévention, porter rapidement à l'attention de son gestionnaire toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence qui lui est rapportée ou dont elle est témoin.

7.5. Direction des ressources humaines

- 7.5.1. Nommer le service responsable de l'application de la présente politique.
- 7.5.2. Soutenir les recommandations du service responsable de l'application de la présente politique et obtenir l'adhésion des gestionnaires dans les situations complexes, lorsque celles-ci l'exigent.

7.6. Service responsable de l'application de la politique

- 7.6.1. Faire preuve d'exemplarité en adoptant et en maintenant des comportements respectueux et empreints de civilité, c'est-à-dire caractérisés par le respect, la courtoisie, la politesse, la collaboration et le savoir-vivre.

- 7.6.2. Agir en amont des plaintes pour harcèlement ou violence en proposant une approche constructive et collaborative et proposer des moyens alternatifs de résolution de la situation.
- 7.6.3. Développer des outils facilitant la gestion responsable de situations conflictuelles afin d'améliorer les dynamiques relationnelles au sein des équipes.
- 7.6.4. Soutenir et accompagner le personnel, les gestionnaires, les directeurs et les chefs médicaux dans la gestion et la résolution des situations conflictuelles et d'incivilité.
- 7.6.5. Réaliser des activités participatives et de coconstruction, de sensibilisation, d'animation et de formation sur l'ensemble des thèmes permettant d'agir en prévention afin de maintenir et d'améliorer le climat de travail au sein des équipes et d'assurer une pérennité des actions.
- 7.6.6. Réaliser des activités de sensibilisation, d'information et de formation sur les obligations relatives à la prévention du harcèlement et de la violence sous toutes ses formes (violence à caractère sexuel en milieu de travail) et promouvoir les comportements attendus en milieu de travail.
- 7.6.7. Déterminer les méthodes et les techniques utilisées pour identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement psychologique, incluant un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel.
- 7.6.8. Établir un plan d'action annuel basé sur le rapport de l'année précédente en fonction de l'analyse et des constats, comprenant notamment un programme d'information et de formation spécifique en matière de prévention du harcèlement psychologique.
- 7.6.9. Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique.
- 7.6.10. S'assurer de la compétence des personnes désignées.
- 7.6.11. Tenir un registre des plaintes et des signalements reçus et traités, de leur nature et de leur résolution.
- 7.6.12. S'assurer d'un délai de conservation – d'un minimum de deux ans – des dossiers et des documents relatifs à la prise en charge et au traitement des situations découlant de la présente politique, tel que prévu par la loi.

7.7. Chef du service responsable de la présente politique

- 7.7.1. Faire preuve d'exemplarité en adoptant et en maintenant des comportements respectueux et empreints de civilité, c'est-à-dire caractérisés par le respect, la courtoisie, la politesse, la collaboration et le savoir-vivre.
- 7.7.2. Coordonner des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique.

- 7.7.3. Soutenir, accompagner et conseiller les personnes visées par le champ d'application relativement à tout questionnement concernant la présente politique.
- 7.7.4. Assurer la prise en charge des demandes de soutien et des plaintes au regard de l'application de la présente politique.
- 7.7.5. Favoriser la collaboration de l'ensemble des personnes visées par l'application de la présente politique.
- 7.7.6. Désigner un ou des facilitateurs, médiateurs et enquêteurs, au besoin.
- 7.7.7. Réaliser le rapport annuel et les rapports trimestriels à présenter à la Direction générale.

7.8. Professionnels du service responsable de l'application de la politique

- 7.8.1. Faire preuve d'exemplarité en adoptant et en maintenant des comportements respectueux et empreints de civilité, c'est-à-dire caractérisés par le respect, la courtoisie, la politesse, la collaboration et le savoir-vivre.
- 7.8.2. Contribuer activement au rayonnement de la politique et à faire connaître le service responsable de l'application de la politique.
- 7.8.3. Favoriser et préconiser en tout temps une approche fondée sur la prévention et la responsabilisation.
- 7.8.4. Accompagner et soutenir toute personne lors d'une demande, un signalement ou une plainte.
- 7.8.5. Référer toute personne ayant besoin de soutien psychologique vers les ressources d'aide disponibles (Programme d'aide aux employés et à la famille, Les Veilleurs, etc.).
- 7.8.6. Offrir un espace de sécurité psychologique où déposer ou signaler une situation ou porter plainte.
- 7.8.7. Traiter, analyser et intervenir sur toute demande, signalement ou plainte portée à son attention en lien avec la présente politique.
- 7.8.8. Assurer tous les suivis nécessaires dans une approche de responsabilisation à la résolution des situations.
- 7.8.9. S'assurer de l'application de la présente politique et des procédures qui en découlent.
- 7.8.10. Favoriser la collaboration de l'ensemble des personnes visées par l'application de la présente politique.
- 7.8.11. Agir à titre de facilitateur ou de médiateur.

- 7.8.12. Contribuer à l'élaboration du plan d'action basé sur le rapport annuel de l'année précédente en fonction de l'analyse des constats.

7.9. Service de la prévention et de la gestion des risques

- 7.9.1. Analyser globalement les conditions favorables et défavorables permettant d'offrir un environnement de travail sain et sécuritaire par la consultation et l'implication du personnel de l'équipe (risques psychosociaux).
- 7.9.2. Accompagner les gestionnaires et les équipes dans la prise en charge des risques psychosociaux.
- 7.9.3. S'assurer que la présente politique fasse partie intégrante du programme de prévention organisationnel, en conformité avec la Loi sur la santé et la sécurité du travail.

7.10. Association de cadres, instances syndicales et leurs représentants

- 7.10.1. Faire preuve d'exemplarité en adoptant et en maintenant des comportements respectueux et empreints de civilité.
- 7.10.2. Collaborer à la diffusion de la présente politique.
- 7.10.3. Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la présente politique.
- 7.10.4. Favoriser des pratiques de collaboration avec le service responsable de l'application de la présente politique et les services impliqués de la Direction des ressources humaines.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour suivant son adoption, ou sa révision, par le conseil d'administration.

La présente politique sera révisée tous les trois ans en conformité avec la Politique concernant le cadre de référence relatif à l'adoption de règlements, politiques, procédures et directives (PO-01) du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

9. ANNEXES

Annexe 1 Exercice du droit de gestion

Annexe 2 Les risques psychosociaux au milieu de travail

Annexe 3 Engagement à la civilité

EXERCICE DU DROIT DE GESTION

Il est important de ne pas confondre le harcèlement psychologique et l'exercice normal du droit de gestion.

Le droit de gestion se définit comme le 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 du CIUSSS de la Capitale-Nationale dans le souci de la réalisation de sa mission et dans le respect des personnes salariées et de leurs droits.

Le droit de gestion au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale s'exerce en cohérence avec le modèle de gestion de l'organisation ainsi qu'en respect des valeurs organisationnelles.

Il comprend notamment toute prise de décision relative à :

- L'organisation des tâches et du travail (attribution des tâches, modification de la structure, implantation de nouvelles technologies, rappel de l'exécution des tâches, télétravail, etc.);
- La gestion courante du rendement au travail et du climat de travail (nommer les attentes de rendement, d'attitudes et de comportements, d'objectifs et de résultats, etc.);
- La gestion courante de la discipline, l'imposition de mesures disciplinaires (rencontre d'attentes, recadrage des comportements, application de sanctions administratives ou disciplinaires, etc.);
- La gestion courante de l'assiduité et de l'absentéisme (autorisation ou refus des congés, veiller à ce que les employés respectent leur contrat de travail, vérification de l'assiduité et des absences, etc.).

Un gestionnaire qui exerce son droit de gestion avec respect envers ses employés, en se concentrant sur les

Comment distinguer le droit de gestion de l'abus d'autorité?

Droit de gestion	Abus d'autorité
Décision basée sur des motifs liés à la gestion du service	Décision arbitraire dans le but de nuire à l'employé ou de le désavantager
Justification des décisions prises par des faits ou des arguments	Difficulté à justifier les décisions prises par des faits ou des arguments
Imposition de sanctions dans le but d'amener l'employé à prendre conscience de ses manquements et à se corriger	Imposition de sanctions dans le but unique de nuire à l'employé
Dynamique de relations de travail, problème de nature conflictuelle : • La conduite des deux parties en litige est centrée sur l'objet même du litige à résoudre	Dynamique de relations de travail, problème de nature conflictuelle : • La conduite du gestionnaire est centrée sur l'autre, de manière répétitive et hostile et met en cause la dignité ou l'intégrité de cette personne

tâches et les comportements attendus plutôt que sur la personne, et sans discrimination, n'agit pas en abus d'autorité. L'employeur bénéficie d'une large liberté d'action, incluant le droit à l'erreur, à condition que celle-ci ne soit pas abusive ou déraisonnable. Le gestionnaire possède une discrétion étendue et il est entendu qu'il peut en résulter du stress et des désagréments liés à la gestion. Ceux-ci sont considérés comme normaux. L'abus du droit de gestion se produit uniquement si le droit de direction est exercé de manière déraisonnable. Cet abus ne constitue du harcèlement que s'il répond aux critères définis par l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail.

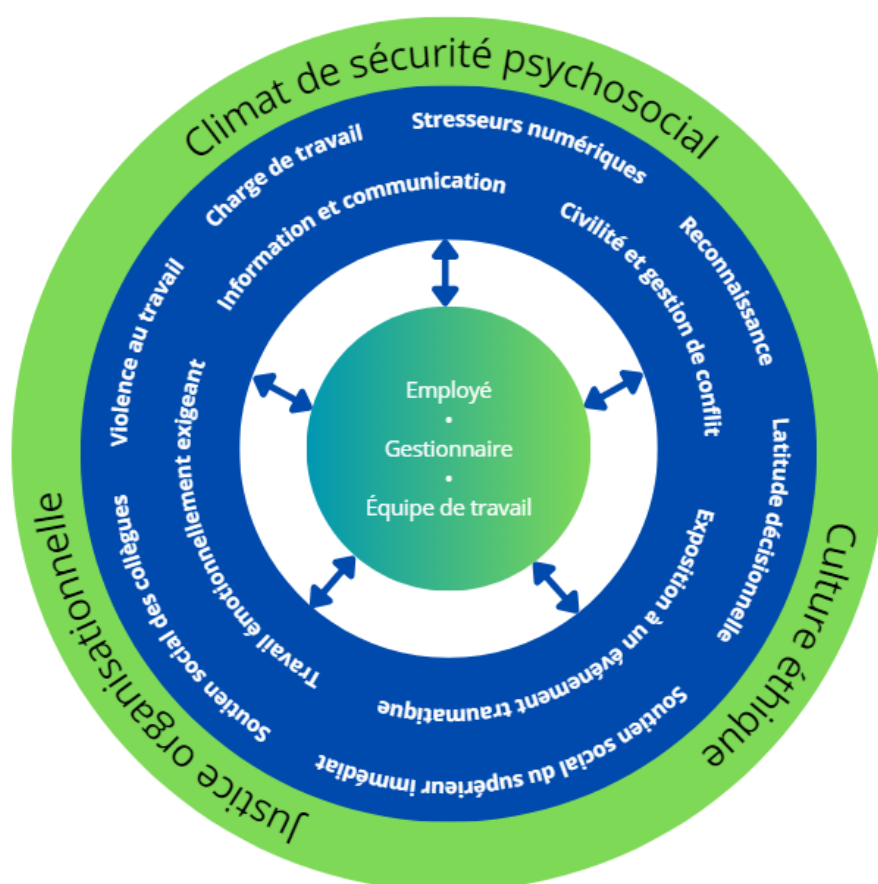
LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX EN MILIEU DE TRAVAIL

Les risques psychosociaux permettent de mieux comprendre et d'analyser l'environnement de travail des employés afin d'identifier les actions pertinentes au développement et au maintien d'un milieu de travail sain, sécuritaire, mobilisateur et attractif.

Comme ces risques sont identifiables, mesurables et modifiables, ils peuvent ainsi agir autant en facteur de protection que de risque, selon leur intensité.



Approche globale des risques psychosociaux



Note : Les trois (3) risques en périphérie du graphique sont des risques considérés de manière organisationnelle et ne sont pas traités dans le présent document.

Définition des risques psychosociaux

Violence au travail	Manifestations de violence psychologique ou physique, telles que des propos agressifs, des menaces de violence physique ou des attaques dirigées contre l'employé ou autrui, par toute personne en milieu de travail : • Usager et famille; • Gestionnaire et collègue; • Conjoint(e), ex-conjoint(e) ou un membre de la famille de l'employé (violence conjugale ou familiale au travail).
Charge de travail	Réfère à la quantité de travail, aux exigences intellectuelles et aux contraintes de temps à respecter dans la réalisation du travail. Elle se divise en deux dimensions : subjective (la charge de travail ressentie) et objective (la charge de travail réelle).
Stresseurs numériques	Facteurs ou situations liés au travail qui peuvent provoquer du stress et un sentiment d'être dépassé par les technologies de l'information et les communications ou noyé par les informations transmises (télétravail, nouvelles technologies, nouvelles plateformes, réseaux sociaux...).
Reconnaissance	Fait référence aux différentes façons de reconnaître les efforts, les réalisations, l'expertise ou la contribution dans l'équipe. Elle peut prendre différentes formes : sociale, organisationnelle, etc.
Soutien social du supérieur immédiat	Se traduit par des pratiques de gestion qui favorisent l'écoute, l'ouverture aux opinions, la prise en charge des situations et la proximité du supérieur immédiat pour ses employés. Cet indicateur fait référence à la capacité du supérieur immédiat à soutenir les employés de même que le degré de dignité, de politesse et de respect avec lequel les employés sont traités par leur supérieur. Ces pratiques de gestion sont applicables à tous les niveaux hiérarchiques en cohérence avec le modèle de gestion de l'organisation.
Soutien social des collègues	Fait référence à l'esprit d'équipe, au degré de cohésion dans le groupe, de même qu'à l'assistance et à la collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches. Cet indicateur réfère à la capacité des employés à faire preuve de politesse et de respect entre eux et à leur capacité de reconnaître l'expertise, les rôles et la contribution des autres membres de l'équipe.

Latitude décisionnelle	Réfère au degré d'autonomie des employés pour exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser et la possibilité d'utiliser ou de développer ses habiletés dans les limites organisationnelles possibles.
Travail émotionnellement exigeant	Exposition régulière à des situations créant une demande émotionnelle élevée pour la personne dans le cadre de son travail.
Exposition à un événement traumatique	Exposition directe ou indirecte à un événement présentant une menace à la vie ou à l'intégrité physique ou psychologique du personnel.
Information et communication	Une bonne diffusion de l'information, sur une base régulière, permet aux personnes d'avoir une information juste et de connaître d'avance l'évolution des changements susceptibles de modifier leur travail et de s'y préparer, de manière à en minimiser les impacts.
Civilité et gestion de conflit	La civilité est un ensemble de normes implicites ou explicites mutuelles qui encadre les comportements favorisant des relations harmonieuses au bénéfice de tous les membres d'un groupe dans le milieu de travail. Ces comportements font référence aux normes de respect, de politesse, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration. Bien géré, un conflit peut apporter de nombreux bénéfices dont l'opportunité d'améliorer la communication et la collaboration. Un conflit non géré peut évoluer et s'aggraver avec le temps, menant à la dégradation du climat de travail et laisser des traces émotionnelles et des impacts durables chez les personnes impliquées, et peut également impacter les services offerts aux usagers.

ENGAGEMENT À LA CIVILITÉ

La responsabilité de favoriser un environnement de travail sain incombe à chacun de nous par le biais de notre comportement. La civilité, essentielle au bon fonctionnement du milieu de travail, englobe un ensemble de normes implicites et explicites mutuelles qui encadrent les comportements favorisant des relations harmonieuses au bénéfice de tous les membres d'un groupe dans le milieu de travail. Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, ces comportements font référence aux normes de respect, de politesse, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration.

Les cinq (5) principes de la civilité

Principe	Description	Exemple
Politesse	Facilite les rapports sociaux et apporte des signes de reconnaissance indispensables.	Dire bonjour, être ponctuel, utiliser un ton agréable, remercier, dire « s'il-vous-plaît ».
Respect	Traiter les autres avec considération, accepter les opinions et les différences.	Faire preuve de professionnalisme, respecter les opinions, informer de son retard, considérer le travail des autres.
Courtoisie	Actes de gentillesse et de bonnes manières dans un contexte de convenance sociale.	Reconnaître ses erreurs, s'excuser, reformuler un message, tenir la porte, sourire.
Savoir-vivre	Ensemble de règles de conduite sociale permettant de vivre harmonieusement en société.	Montrer de la considération pour les autres, adopter un comportement approprié en toutes circonstances, être attentif aux besoins des collègues, respecter l'étiquette professionnelle.
Collaboration	Travailler ensemble pour atteindre des objectifs communs.	Travailler en équipe, s'engager dans des activités communes, échanger des idées, soutenir les collègues.

L'incivilité

À l'inverse, l'incivilité, caractérisée par l'indifférence ou le manque de considération pour autrui, génère des inconforts, mine le moral et la motivation et impacte négativement la productivité et le climat de travail. Elle se définit comme un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuelles établies dans le milieu de travail.

Manifestations de l'incivilité

L'incivilité peut se manifester sous diverses formes :

- **Verbales** : rumeurs, critiques, moqueries, commérages, jurons, etc.
- **Physiques** : agressivité envers des personnes ou du matériel;
- **Sexuelles** : avances ou allusions non désirées, paroles ou gestes à connotation sexuelle, regards insistants;
- **Non-verbales** : soupirs, ignorance, refus d'aider, utilisation des médias sociaux de manière inappropriée;
- **Discriminatoires** : langage et posture discriminatoires fondés sur des caractéristiques personnelles et physiques.

Maintenir un climat de travail sain : Nous sommes toutes et tous responsables!

L'incivilité cause des dommages considérables tant à la personne visée qu'au milieu de travail et peut mener à des comportements plus graves, tels que le harcèlement. Ces comportements ne sont en aucun cas tolérés dans nos milieux de travail (tolérance zéro).

Afin d'éviter que l'incivilité ne se transforme en harcèlement, le CIUSSS de la Capitale-Nationale demande à toutes les personnes contribuant à sa mission de se responsabiliser en adoptant une attitude et des comportements conformes aux attentes et ainsi prévenir de telles situations inacceptables.

ENGAGEMENT À LA CIVILITÉ

Le présent engagement à la civilité vise à responsabiliser, en soulignant l'importance de leur participation active, toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale, conformément à l'engagement de ce dernier d'offrir un milieu de travail sain et humain, empreint de civilité, exempt de harcèlement et de violence et favorisant la sécurité psychologique de tous.

Par la présente, je soussigné(e), _____, m'engage, dans le cadre de la Politique relative à un milieu de travail sain et humain favorisant la civilité, le bien-vivre ensemble et la collaboration, à :

1. Adopter et maintenir une conduite empreinte de civilité caractérisée par le respect, la courtoisie, la politesse, la collaboration, le savoir-vivre et exempte de harcèlement et de violence;
2. Considérer les autres avec ouverture, équité, inclusion et civilité et adopter une communication respectueuse et des comportements favorisant la confiance mutuelle, l'harmonie et un climat de travail sain;
3. Prendre conscience de moi, de mes émotions et me questionner sur mon propre comportement et de l'impact de celui-ci sur les autres;
4. Réagir devant les comportements d'incivilité, mais également éviter de contribuer ou d'encourager ces mêmes comportements.

Je comprends que cet engagement est essentiel pour le maintien d'un milieu de travail sain et humain et que tout manquement ou non-respect de celui-ci peut entraîner des mesures disciplinaires.

Signé à _____, le _____
(ville) (date)

Signature