



Milieu de travail sain et respectueux

Émise par : Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

En vigueur depuis le 13 décembre 2018

1. Objectifs

- Favoriser un milieu de travail sain, respectueux, empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes;
- Sensibiliser et responsabiliser les personnes visées par cette politique en matière de civilité et de respect;
- Prévenir et faire cesser toute situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence.

2. Contexte légal et réglementaire

Cette politique est conforme, entre autres :

- aux articles 81.18, 81.19 de la *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, c. N-1.1);
- aux articles 10, 10.1 et 46 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ, c. C-12);
- à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ c. S-4.2);
- à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (RLRQ, c. S-2.1);
- à la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (RLRQ, c. A-3.001);
- aux conventions collectives nationales et aux dispositions locales.

3. Orientations

Cette politique est conforme, entre autres :

- à la mission, à la vision et aux valeurs de bienveillance, de collaboration, d'engagement et de professionnalisme du CISSS de l'Outaouais;
- à la philosophie de gestion socialement responsable du CISSS de l'Outaouais;
- à la politique P-045 *Gestion intégrée de la santé organisationnelle* du CISSS de l'Outaouais;
- aux codes de déontologie;
- au *Code d'éthique* (C-02) du CISSS de l'Outaouais;
- au *Code de conduite* (C-03) du CISSS de l'Outaouais;
- aux normes et exigences de l'Agrément;
- aux normes d'agrément académique;
- aux contrats d'affiliation et aux ententes de stage avec les maisons d'enseignement.

Milieu de travail sain et respectueux		P-014	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2018-12-13	Page 1 sur 7
<input type="checkbox"/> Comité de direction			

4. Champ d'application

Cette politique s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur ou à l'extérieur des lieux habituels de travail, notamment :

- lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail;
- lors d'activités de supervision de stage;
- lors de l'utilisation des technologies de l'information (réseaux sociaux, messages textes, courriels, etc.);

Cette politique n'a pas pour effet de limiter le droit d'utiliser d'autres recours, notamment légaux.

Cette politique ne restreint pas le droit de gestion de l'employeur et du conseil d'administration.

5. Personnes visées

Toute personne œuvrant au CISSS de l'Outaouais, notamment, les employés, les cadres, les hors-cadres, les membres du conseil d'administration, les médecins, les dentistes, les pharmaciens, les résidents en médecine, les sages-femmes, les chercheurs, les étudiants, les stagiaires et les bénévoles.

6. Définitions

Des définitions d'expressions utilisées dans ce document sont fournies à l'Annexe 1.

7. Principes directeurs

- Toute personne a droit à un milieu de travail ou de stage sain, empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence;
- Le CISSS de l'Outaouais ne tolère aucune forme d'incivilité, de harcèlement ou de violence;
- Le CISSS de l'Outaouais prendra les moyens afin de prévenir et de faire cesser toute situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence dès que celle-ci est portée à sa connaissance;
- Toute personne doit contribuer au maintien d'un milieu de travail sain en adoptant des comportements empreints de civilité et de respect;
- Les gestionnaires doivent s'impliquer activement à la prévention des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence;
- Les gestionnaires doivent résoudre avec diligence les situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence;
- Le CISSS de l'Outaouais encourage toute personne à signaler les situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence;
- Des démarches sont proposées aux personnes impliquées afin de résoudre les situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence;

Milieu de travail sain et respectueux		P-014	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2018-12-13	Page 2 sur 7
<input type="checkbox"/> Comité de direction			

- Toute personne peut obtenir des conseils et de l'information concernant les démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence;
- Nul ne peut exercer de représailles sur quiconque (personnes impliquées ou témoins) suite à une démarche découlant de cette politique;
- Tout signalement relatif à une situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence doit être fait de bonne foi;
- Toute violation de la présente politique rendra l'auteur passible de mesures. Celles-ci peuvent :
 - aller jusqu'au congédiement pour les employés;
 - faire l'objet d'une plainte ou d'un non-renouvellement des privilèges si la situation concerne un médecin.

8. Rôles et responsabilités

Conseil d'administration

- Adopter la présente politique;
- Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de tout signalement visant le président-directeur général.

Président-directeur général, président-directeur général adjoint, directeur général adjoint

- Promouvoir cette politique et ses engagements et s'assurer de son application dans l'ensemble du CISSS de l'Outaouais.

Directeurs et chefs de département médical

- Démontrer un comportement exemplaire en matière de civilité et de respect au travail;
- Voir à l'application de cette politique dans l'ensemble de leur direction ou de leur département;
- S'assurer que tous les gestionnaires et les chefs de service médical sous leur responsabilité participent aux activités de développement en lien avec cette politique;
- Veiller à ce que les recommandations et les mesures nécessaires soient appliquées afin de prévenir et de résoudre toute situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence.

Gestionnaires et chefs de service médical

- Démontrer un comportement exemplaire en matière de civilité et de respect au travail;
- Informer leurs équipes sur le contenu de la présente politique et de la procédure en découlant;
- Mener des activités de sensibilisation, de prévention et d'information en matière de promotion d'un milieu de travail sain et respectueux auprès de leurs équipes;
- Veiller au bien-être des membres de leurs équipes et prendre les moyens pour prévenir toute situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence;
- Soutenir les membres de leurs équipes dans la résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence;

Milieu de travail sain et respectueux		P-014	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2018-12-13	Page 3 sur 7
<input type="checkbox"/> Comité de direction			

- Prendre des actions afin de protéger la santé et la sécurité des personnes impliquées dès qu'une situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence est portée à leur connaissance;
- Documenter et analyser les situations de conflit, d'incivilité ou de violence qui sont portées à leur connaissance;
- Intervenir et prendre les moyens afin de faire cesser les situations conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence, en mesurer les impacts et assurer les suivis pour éviter qu'elles ne se reproduisent.

Toute personne œuvrant au CISSS de l'Outaouais

- Contribuer au maintien d'un climat de travail sain en adoptant des comportements empreints de civilité et de respect tels que précisés, notamment, dans le *Code de conduite* du CISSS de l'Outaouais;
- Signaler toute situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence qu'elle subit ou dont elle est témoin;
- Participer activement à la résolution des situations de conflit, d'incivilité de harcèlement et de violence.

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

- Soutenir, accompagner, conseiller les gestionnaires et les chefs de service médical et leur offrir des outils de gestion, de promotion et des activités de développement;
- Fournir à toutes les personnes visées par la présente politique des conseils et de l'information en matière de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence;
- Proposer et faire connaître des démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence;
- Développer des activités de sensibilisation, de prévention et d'information en matière de promotion d'un milieu de travail sain et respectueux;
- Analyser les situations de harcèlement et procède à des enquêtes, au besoin;
- Transmettre à la direction générale un rapport faisant état des signalements portés à sa connaissance;
- S'assurer que les stagiaires autres que cliniques prennent connaissance de la politique;
- Voir à la diffusion de la présente politique;
- Coordonner l'application de la présente politique en collaboration avec les différentes directions.

Direction de l'enseignement, des relations universitaires et de la recherche

- S'assurer que tous les stagiaires cliniques prennent connaissance de la politique;
- Collaborer avec les maisons d'enseignement à la prévention et à la résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence impliquant des stagiaires cliniques;
- Prendre des moyens, en collaboration avec les directions et les responsables de stage clinique, afin que les superviseurs de stage respectent la politique.

Milieu de travail sain et respectueux		P-014	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2018-12-13	Page 4 sur 7
<input type="checkbox"/> Comité de direction			

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

- S'assurer que tous les bénévoles prennent connaissance de la politique.

Représentants des associations de cadres et de salariés, des instances syndicales et des conseils professionnels

- Collaborer à l'application de la politique;
- Informer et sensibiliser leurs membres en matière de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence.

9. Autre document requis pour la mise en œuvre de la politique

- Procédure PRO-013 *Démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence et modalités suivant les signalements.*

10. Autres dispositions

- Cette politique est une révision de la politique P-014 Promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence au travail;
- Les prochaines révisions devront être réalisées tous les cinq ans.

Politique soumise par la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques.

Milieu de travail sain et respectueux		P-014	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2018-12-13	Page 5 sur 7
<input type="checkbox"/> Comité de direction			

Annexe 1

Définitions

Civilité

Conduite favorisant le bien-être au travail et qui se manifeste par le respect, la collaboration, la courtoisie, la politesse et le savoir-vivre.

Conflit

Opposition entre deux ou plusieurs personnes dont les idées, les opinions ou les attentes divergent.

Harcèlement

Le harcèlement psychologique est une conduite vexatoire se manifestant 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.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

Le harcèlement psychologique inclut notamment :

Le harcèlement sexuel : Paroles, actes ou gestes à caractère sexuel non désirés (ex. : contacts physiques familiers et envahissants, insultes sexistes, avances sexuelles répétées malgré leur refus, agression sexuelle, etc.).

Le harcèlement discriminatoire : Paroles, actes ou gestes à l'égard d'une personne en raison de l'un des motifs cités à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec (ex. : race, sexe, couleur, handicap, grossesse, orientation sexuelle, âge, religion, etc.).

L'abus de pouvoir : Tirer avantage d'une situation de pouvoir afin de nuire à une personne ou d'entraver son rendement ou sa carrière. (ex. : intimidation, chantage, menaces, surveillance excessive, etc.).

Incivilité

Conduite qui manque de civilité et qui déroge, entre autres, au code de conduite du CISSS de l'Outaouais. L'incivilité peut créer un inconfort et avoir des impacts sur le climat de travail.

Lieux habituels de travail

Lieux où s'exerce une activité de travail ou de stage (chambre d'un usager, stationnement, cafétéria, domicile, etc.) et tout autre endroit où ont lieu des activités reliées au travail (conférence, activité sociale, etc.).

Milieu de travail sain et respectueux		P-014	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2018-12-13	Page 6 sur 7
<input type="checkbox"/> Comité de direction			

Signalement

Déclaration écrite ou verbale d'une situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence auprès de son gestionnaire ou du service Présence et santé au travail de la DRHCAJ.

Violence

Acte ou comportement faisant en sorte qu'une personne est abusée, menacée, intimidée ou attaquée. Il peut s'agir de violence physique (coups, contrainte, bousculade, etc.), verbale (insultes, cris, jurons, etc.) ou écrite (courriel ou message texte haineux, lettre de menaces, etc.).

Milieu de travail sain et respectueux		P-014	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2018-12-13	Page 7 sur 7
<input type="checkbox"/> Comité de direction			