

Démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence

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

En vigueur depuis le 25 janvier 2019

1. Objectifs

- Proposer des démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement et de violence;
- Définir les modalités suivant les signalements des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence.

2. Champ d'application

- La présente procédure découle de la politique P-014 *Milieu de travail sain et respectueux*;
- Elle s'applique lors des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence qui ont un lien avec le travail;
- Cette procédure n'a pas pour effet de limiter le droit d'utiliser d'autres recours, notamment légaux;
- Cette procédure ne restreint pas le droit de gestion de l'employeur et du conseil d'administration.

3. Personnes visées

Toute personne œuvrant dans l'établissement, notamment, les employés, les gestionnaires, les chefs de département médical, les directeurs, les médecins, les dentistes, les pharmaciens, les résidents en médecine, les sages-femmes, les chercheurs, les étudiants, les stagiaires et les bénévoles.

4. Définitions

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

5. Démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence

Le terme gestionnaire réfère également au chef de département médical lorsqu'une des personnes impliquées est un médecin.

Les démarches de résolution suivantes sont proposées aux personnes impliquées ou témoins dans une situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence (voir le processus à l'annexe 2):

Démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence		PRO-013
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) Date : 2016-09-20	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2019-01-25	Page 1 sur 8

- **Tentez de résoudre vous-même la situation** en vous adressant directement à l'autre personne lorsque la situation le permet. Vous pouvez demander conseil à votre gestionnaire ou au service Présence et santé au travail de la DRHCAJ;
- **Signalez verbalement ou par écrit la situation** à votre gestionnaire ou au service Présence et santé au travail. Si votre gestionnaire est la personne visée par la situation, interpellez son supérieur.

Vous pouvez signaler la situation en complétant le formulaire de *Déclaration d'une situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement psychologique ou de violence* (à l'annexe 5).

Toute personne peut obtenir des conseils et de l'information en lien avec ces démarches en communiquant avec le service Présence et santé au travail :

- Par téléphone au 819 966-6000 poste 332400
- Par courriel au respect@ssss.gouv.qc.ca

Toute personne impliquée dans une situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence peut avoir recours à la médiation comme méthode de résolution.

6. Modalités suivant le signalement d'une situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence

Dès qu'une situation est portée à la connaissance du gestionnaire (voir la démarche à l'annexe 3) :

- Il prend des actions afin de protéger la santé et la sécurité des personnes impliquées;
- Il documente et analyse la situation;
- Il intervient afin de faire cesser la situation et assure les suivis nécessaires pour éviter qu'elle ne se reproduise;
- Au besoin, il communique avec le service Présence et santé au travail pour obtenir du soutien, de l'accompagnement et des conseils;
- Il informe les autres gestionnaires, chefs de département médical ou chefs de service médical des personnes impliquées des suivis réalisés, le cas échéant.

Lorsque le service Présence et santé au travail reçoit un signalement (voir le processus à l'annexe 4) :

- Il informe les gestionnaires des personnes directement impliquées;
- Il détermine, à partir des informations inscrites dans le formulaire, si la situation s'apparente à un conflit, de l'incivilité, du harcèlement ou de la violence;
- Lorsque la situation s'apparente à un conflit, de l'incivilité ou de la violence, il transmet le signalement aux gestionnaires des personnes directement impliquées dans la situation;
- Lorsque la situation s'apparente à du harcèlement, il déclenche une enquête afin de déterminer si la situation correspond à la définition de harcèlement. Les gestionnaires des personnes impliquées ainsi que les directeurs concernés sont informés des conclusions de celle-ci.

Démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence		PRO-013
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) Date : 2016-09-20	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2019-01-25	Page 2 sur 8

7. Résolution des situations impliquant des usagers, des visiteurs, des fournisseurs ou des sous-traitants

7.1. Situations de conflit, d'incivilité ou de harcèlement

Les démarches de résolution prévues au point 5 s'appliquent afin de résoudre une situation découlant de la conduite d'un usager, d'un visiteur, d'un fournisseur ou d'un sous-traitant.

7.2. Situations de violence

La personne œuvrant au sein de l'établissement désirant faire un signalement en lien avec un acte ou un comportement de violence de la part d'un usager, d'un visiteur, d'un fournisseur ou d'un sous-traitant doit en aviser son gestionnaire et remplir le formulaire *Déclaration d'un événement accidentel* disponible sur le répertoire informatique (L:\G2-1111_Formulaires admin).

8. Responsable de la mise en œuvre de la procédure

Le Service Présence et santé au travail de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques est responsable de la mise en œuvre de la procédure.

9. Autres dispositions

Cette procédure est une révision de la procédure PRO-013 *Gestion de situations conflictuelles et traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement ou de violence* et remplace la procédure PRO-012 *Non-respect des codes en vigueur, des règlements, politiques et procédures de l'établissement par un membre du Conseil de médecins, dentistes et pharmaciens*.

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

Démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence		PRO-013
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) Date : 2016-09-20	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2019-01-25	Page 3 sur 8

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.

Droit de gestion

Droit de l'employeur de diriger, d'évaluer et de prendre des décisions visant le bon fonctionnement de l'équipe. Le droit de gestion inclut, par exemple, l'organisation du travail, le suivi du rendement, l'appréciation des comportements et l'application de mesures administratives et disciplinaires.

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.).

Démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence		PRO-013
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) Date : 2016-09-20	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2019-01-25	Page 4 sur 8

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.

Médiation

Démarche volontaire et confidentielle de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence favorisant l'implication des parties afin de trouver des solutions qui répondent à leurs besoins.

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.

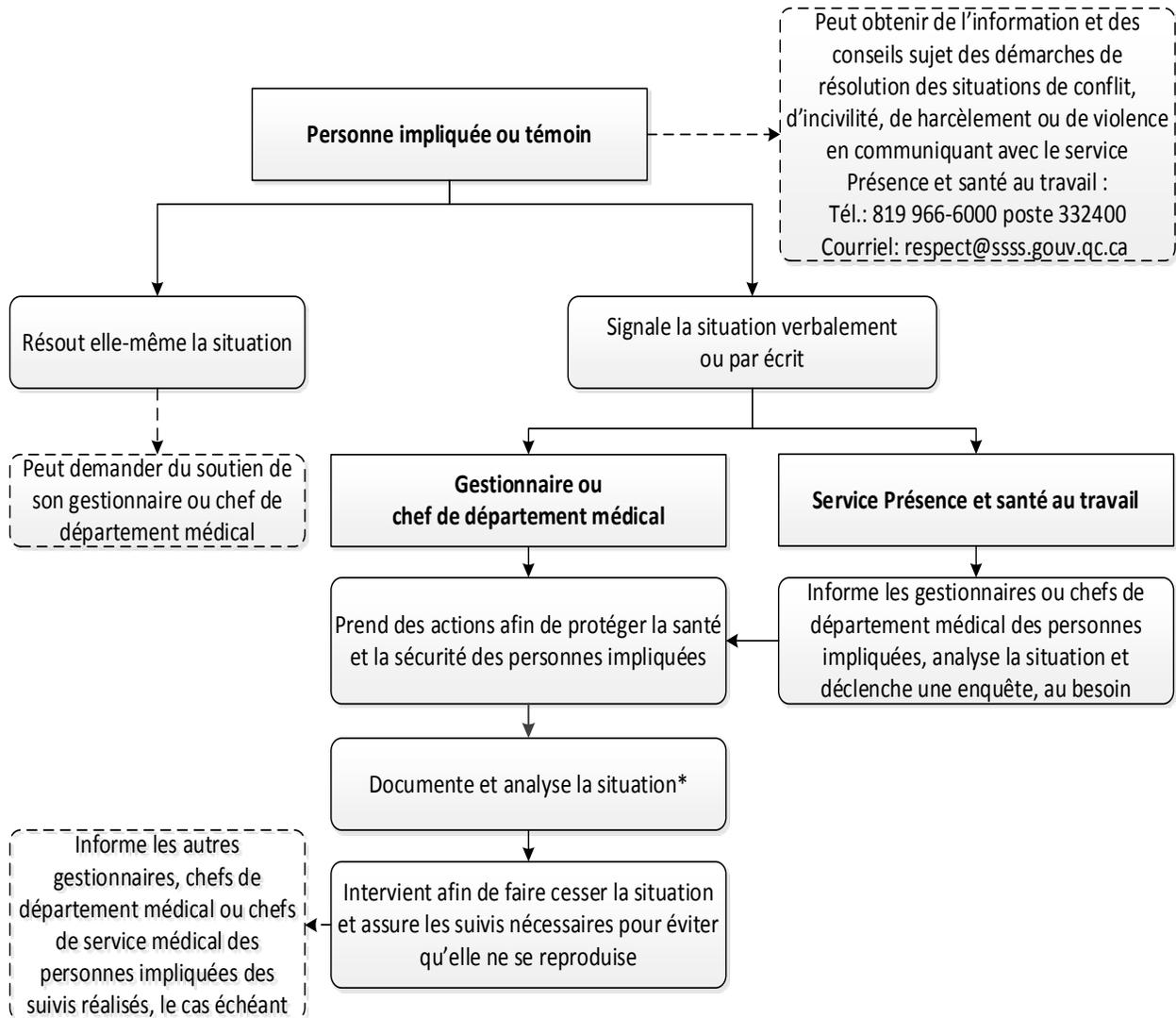
Violence

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.).

Annexe 2

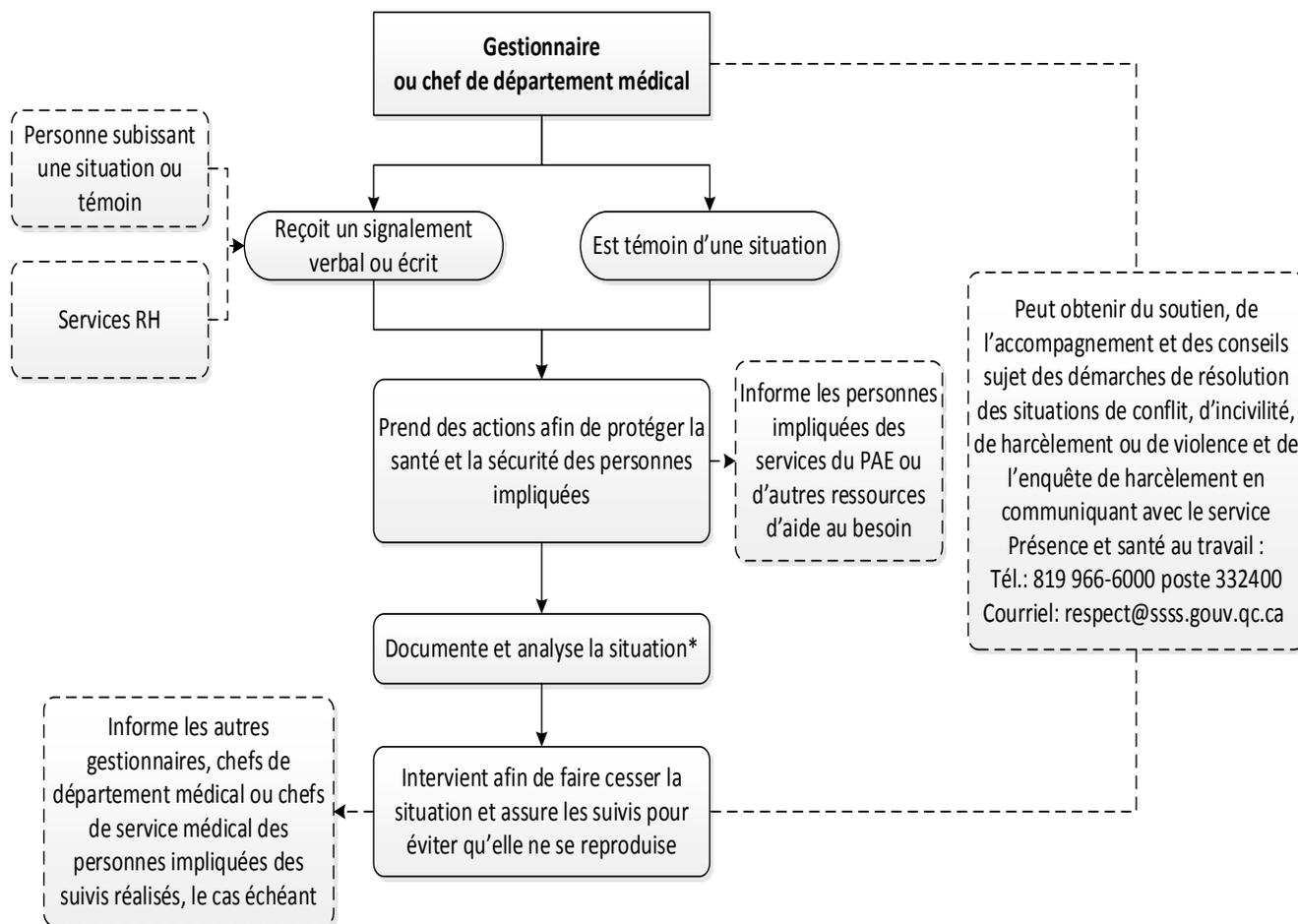
Démarches de résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence		PRO-013
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) Date : 2016-09-20	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2019-01-25	Page 5 sur 8

**Démarche de résolution
(Personne impliquée ou témoin)**



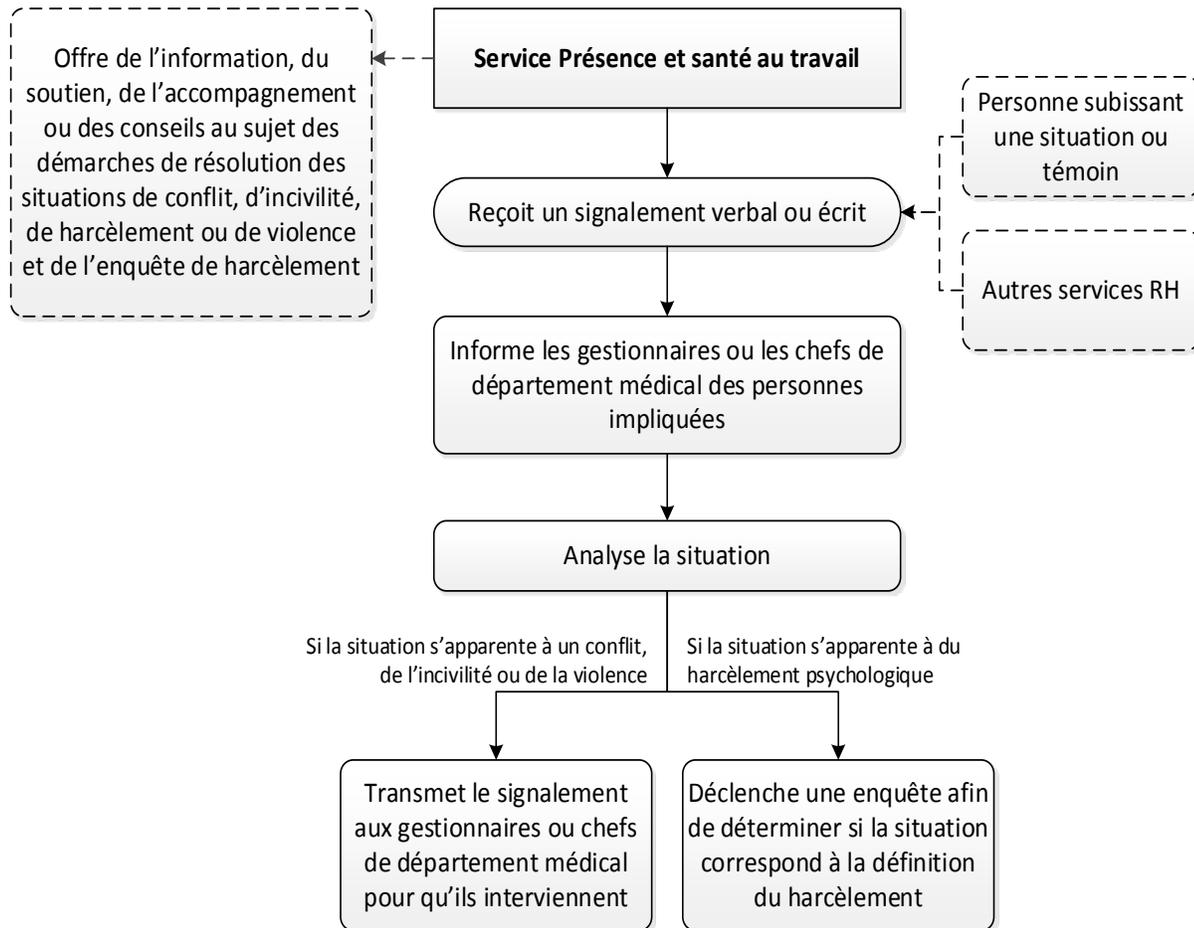
*Lorsque la situation vise un médecin et que l'analyse de la situation amène à la décision de porter plainte contre celui-ci, la suite du processus d'enquête est pris en charge par le médecin examinateur après avoir interpellé le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Annexe 3
Démarche de résolution
(Gestionnaire ou chef de département médical)



*Lorsque la situation vise un médecin et que l'analyse de la situation amène à la décision de porter plainte contre celui-ci, la suite du processus d'enquête est pris en charge par le médecin examinateur après avoir interpellé le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Annexe 4
Démarche de résolution
(Service Présence et santé au travail)



Annexe 5

FORMULAIRE DE SIGNALEMENT D'UNE SITUATION DE CONFLIT, D'INCIVILITÉ, DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE

Ce formulaire permet de signaler toute situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence afin de la faire cesser. Pour connaître plus précisément les modalités relatives aux signalements, veuillez consulter la procédure *PRO-013* déposée au *L:\G1-2400_Politiques, procédures et règlements\G1-2415_Procédures* ou vous adresser à votre supérieur immédiat.

Définition d'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.

➔ Exemples : Sacrer après quelqu'un - Claquer la porte - Se laisser emporter par la colère - Passer des commentaires négatifs sur quelqu'un - Faire du commérage, etc.

Définition de harcèlement psychologique

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. Le harcèlement psychologique inclut :

➔ **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.).

Définition de violence

La violence est un acte ou comportement faisant en sorte qu'une personne est abusée, menacée, intimidée ou attaquée. Il peut s'agir de :

➔ **Violence physique** (ex. : coups, contrainte, bousculade, etc.)

➔ **Violence verbale** (ex. : insultes, cris, jurons, etc.)

➔ **Violence écrite** (ex. : courriel ou message texte haineux, lettre de menaces, etc.)

Mes informations personnelles

Nom :	
Titre d'emploi :	Matricule :
Nom du gestionnaire :	
Service :	
No téléphone bureau :	No téléphone résidence :
Adresse domicile :	
Adresse courriel :	
Si nous devons communiquer avec vous par écrit, préférez-vous un envoi : <input type="checkbox"/> Par la poste <input type="checkbox"/> Par courriel	

Nature du signalement

Je remplis ce formulaire à titre de :	<input type="checkbox"/> Témoin d'une situation <input type="checkbox"/> Personne impliquée dans une situation
Je signale une situation de :	<input type="checkbox"/> Conflit <input type="checkbox"/> Incivilité <input type="checkbox"/> Harcèlement <input type="checkbox"/> Violence*

* Si vous désirez faire un signalement d'une situation de violence de la part d'un **usager**, un **visiteur**, un **fournisseur** ou un **sous-traitant**, avisez votre supérieur immédiat et complétez le formulaire *Déclaration d'un événement accidentel ASSTSAS-2019* disponible sur le répertoire informatique (L:\G2-1111_Formulaires admin).

Description de l'événement

Nom de la personne visée par le signalement	Titre d'emploi (ou indiquez s'il s'agit d'un stagiaire, un usager, un visiteur, un fournisseur, etc.)
Date de l'événement :	Lieu de l'événement :
Personnes témoins des événements (indiquez leurs noms et titres d'emploi) :	
Date(s) et nature des faits (comportements, paroles, actes, gestes) :	

Avez-vous entrepris d'autres démarches afin de résoudre cette situation? (précisez lesquelles)
Quelle(s) conséquence(s) cette situation a-t-elle eue sur vous?
Quelles sont vos attentes face à votre signalement?

Utilisez des feuilles supplémentaires si vous avez d'autres éléments à signaler.

Déclaration de conformité

Je déclare que les renseignements inscrits dans ce formulaire sont vrais et au meilleur de ma connaissance.

Signature

Date

Merci d'acheminer votre formulaire complété par courriel au :
respect@ssss.gouv.qc.ca
ou par courrier interne ou postal au service Prévention et Santé au travail
80, avenue Gatineau - Gatineau (Québec) J8T 4J3

Pour obtenir plus d'information, des conseils et du soutien, vous pouvez également contacter une personne du service Santé et présence au travail en composant le 819 966-6000 poste 332400.