

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
DESTINATAIRES :	Tous les employés, médecins, résidents, chercheurs, bénévoles, stagiaires et contractuels	
ÉMISE PAR :	La Direction des ressources humaines, du développement des personnes et de la transformation	
APPROUVÉE PAR :	Le conseil d'administration <i>Original signé par Gertrude Bourdon, secrétaire du conseil</i>	
Références :	La Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1) Le règlement applicable aux membres du CMDP énoncé dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2) Les articles 10, 10.1 et 46 de la Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12)	

1. OBJET

Le CHU de Québec est une institution publique dédiée à l'amélioration de l'état de santé de la population, à l'éducation des futurs professionnels et à l'avancement des connaissances scientifiques en santé. Il est aussi un établissement à vocation suprarégionale qui offre des services de soins généraux, spécialisés et surspécialisés à la clientèle de la grande région de Québec et de tout l'Est du Québec.

En raison de cette responsabilité et de sa volonté de maintenir un climat sain et respectueux, le CHU de Québec entend par la présente adopter un ensemble de mesures et de moyens afin de s'assurer de la conduite respectueuse de tous. Dans ce cadre, le CHU de Québec s'engage à mettre en place des mesures visant à favoriser un milieu de travail qui permet à tous de s'acquitter et de bénéficier des règles d'éthique et de déontologie. Conséquemment, le CHU de Québec met en place la présente politique.

2. CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

Les assises juridiques et administratives de la présente politique sont :

- La [Loi sur les normes du travail](#) (RLRQ, c. N-1.1);
- Le règlement applicable aux membres du CMDP énoncé dans la [Loi sur les services de santé et les services sociaux](#) (RLRQ, c. S-4.2);
- 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](#);
- 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);
- 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 dispositions locales en vigueur au CHU de Québec.

DATE D'APPROBATION 25 novembre 2013	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 25 novembre 2013	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 1 de 13 DIC 1-2-1
---	---	---	--	---------------------------

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
----------------	---	---

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tout le personnel de l'établissement, personnel syndiqué et non syndiqué, cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres, professionnels, médecins, résidents, dentistes, pharmaciens, chercheurs et à toute personne qui œuvre à titre de bénévole ou de stagiaire ou en vertu d'un contrat de service.

Elle s'applique aussi aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur travail : fournisseurs, ambulanciers, sous-traitants, visiteurs, ainsi que lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail.

Enfin, elle s'applique à tous les usagers, résidents ou non-résidents et aux membres de leur famille ou à leur représentant.

4. DÉFINITIONS

4.1. MANQUE DE CIVISME

Comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. Il s'agit d'un manquement aux règles élémentaires de vie en société (respect, collaboration, politesse, courtoisie et savoir-vivre) qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et a un impact négatif sur le moral des employés, l'efficacité, la productivité, la motivation et le climat de travail.

Les règles de civisme adoptées par le CHU de Québec sont présentées à l'[Annexe 1](#).

4.2. DISCRIMINATION

Tout geste ou toute parole ayant pour but d'**intimider**, d'**humilier** ou d'**isoler** un individu par rapport à son groupe d'appartenance.

Cependant, toute distinction, préférence ou exclusion basées sur des aptitudes ou des qualités requises pour répondre aux exigences d'un poste ou pour toutes les autres activités connexes, dont l'évaluation d'un stage ou l'évaluation du rendement, seront considérées comme non discriminatoires.

4.3. HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

La définition du harcèlement psychologique comprise dans la Loi sur les normes du travail inclut le harcèlement sexuel au travail et le harcèlement fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne (race, couleur, sexe, grossesse, orientation sexuelle, état civil, âge, religion, convictions politiques, langue, origine ethnique ou nationale, condition sociale, handicap ou utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap).

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 des personnes visées et qui entraîne, pour celles-ci, un milieu de travail néfaste.

DATE D'APPROBATION 25 novembre 2013	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 25 novembre 2013	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 2 de 13 DIC : 1-2-1
--	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
----------------	---	---

De façon non limitative et non exhaustive, le harcèlement psychologique peut s'exprimer de diverses façons :

- Par tout commentaire, comportement, geste, acte ou exhibition répréhensibles, inacceptables ou offensants que l'on devrait tenir pour importuns, sans égard aux supports de communication ou de diffusion utilisés, visant à abaisser, déprécier, humilier, isoler ou embarrasser;
- Par des comportements, attitudes, gestes, actes, insultes, sous-entendus et silences qui visent à créer un milieu de travail hostile et dégradant;
- Par l'intimidation, les menaces, le chantage, la coercition ou tout emploi abusif, inapproprié ou indu du pouvoir ou de l'autorité comportant une volonté de nuire;
- Par des propos ou gestes visant la démolition pernicieuse (psychologique ou morale) d'une personne.

Par ailleurs, une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique. Il faut démontrer alors que cette conduite a porté atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique et qu'elle a entraîné un effet nocif continu pour la personne.

Il est important de préciser que les premiers silences ou l'absence de protestation des personnes ne peuvent être interprétés comme constituant un consentement de leur part, de la même façon qu'un consentement vicié par la crainte ou autrement n'est valable, les silences des victimes de harcèlement étant souvent le résultat de la peur ou de l'intimidation qu'elles subissent.

Toutefois, l'exercice normal du droit de direction, la surveillance raisonnable des employés, l'imposition de mesures disciplinaires pour un motif valable, la gestion normale de l'absentéisme et l'évaluation du rendement ne constituent pas du harcèlement psychologique (voir autres exemples à l'[Annexe 2](#)). De plus, la survenance d'un incident unique ou isolé, comme une remarque déplacée ou des manières abruptes de toute personne, n'ayant aucun effet nocif continu sur la personne présumée victime, ne constitue pas du harcèlement psychologique.

En résumé, pour que le harcèlement psychologique soit établi, les cinq éléments de la définition doivent être présents et démontrés, à savoir :

- Une conduite vexatoire;
- Le caractère de répétition ou de gravité;
- Un caractère hostile ou non désiré;
- Une atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique;
- Un milieu de travail néfaste.

Des exemples concrets de ce qui peut constituer ou non du harcèlement psychologique sont présentés à l'[Annexe 2](#).

DATE D'APPROBATION 25 novembre 2013	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 25 novembre 2013	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 3 de 13 DIC : 1-2-1
--	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
----------------	---	---

4.4. VIOLENCE

Consiste en un **abus de pouvoir physique, psychologique, moral ou social**. Consiste aussi en l'abus de pouvoir qui signifie l'exercice malséant de l'autorité dans le but de nuire au rendement au travail d'une personne, de mettre son moyen de subsistance en danger ou de s'ingérer de toute autre façon dans sa carrière.

5. OBJECTIFS

Les objectifs spécifiques de la politique s'énumèrent ainsi :

- Promouvoir le civisme et encourager les comportements empreints de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre;
- Favoriser un milieu de travail sain, empreint de relations humaines respectueuses et exemptes d'incivilité, de discrimination, de toute forme de harcèlement et de violence;
- Affirmer la responsabilité et l'imputabilité de tout un chacun quant au maintien de relations humaines respectueuses, civilisées et du maintien d'un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement psychologique et de discrimination;
- Sensibiliser et informer les personnes visées par la présente politique de l'importance de ces principes afin de prévenir le harcèlement psychologique, la discrimination et la violence sous toutes leurs formes de manifestation;
- Fournir le soutien nécessaire aux personnes victimes de manque de civisme, de harcèlement psychologique ou de discrimination;
- Réprimander toute forme de conduite irrespectueuse, de harcèlement, de violence et corriger toute forme de discrimination;
- Ne pas tolérer de comportements ni d'attitudes allant à l'encontre des principes énoncés dans la présente politique;
- Ne pas tolérer l'utilisation des procédures, recours et mécanismes prévus dans la présente politique pour loger des plaintes de mauvaise foi.

6. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La présente politique établit les principes d'une gestion performante et efficiente des plaintes de harcèlement, de discrimination ou de violence. Ces principes sont les suivants :

- Favoriser un lieu de travail sans harcèlement, discrimination ou violence; il s'agit toutefois d'une obligation de moyen et non de résultat au sens de la Loi sur les normes du travail;
- Promouvoir la mise en place des mesures qui favorisent l'épanouissement de la personne, le respect ainsi que la protection de ses droits fondamentaux;

DATE D'APPROBATION 25 novembre 2013	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 25 novembre 2013	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 4 de 13 DIC : 1-2-1
--	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
----------------	---	---

- Affirmer clairement que toute forme de manque de civisme, de harcèlement, de discrimination ou de violence constitue un acte répréhensible et diffuser l'engagement concret du CHU de Québec à consacrer tous les efforts nécessaires afin de fournir un milieu de travail dans lequel les personnes qui y œuvrent soient traitées avec respect et dignité;
- Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique en vertu de la Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1) ou LNT.

7. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

Afin de répondre aux principes directeurs et objectifs, la présente politique répartit les responsabilités de son application de la façon suivante.

7.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Adopte la politique de l'établissement en matière de civisme et de prévention de la violence, de la discrimination et du harcèlement en milieu de travail et reçoit le rapport annuel de l'application de la présente politique.

7.2. LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

- Soumet la politique au conseil d'administration pour adoption;
- S'assure de l'application de ladite politique.

7.3. LE DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES, DU DÉVELOPPEMENT DES PERSONNES ET DE LA TRANSFORMATION

- Est responsable de l'application de la politique;
- Nomme le coordonnateur du comité pour l'application de la présente politique;
- Effectue le choix des enquêteurs qui seront disponibles pour l'application de la politique;
- Met sur pied des activités de sensibilisation et de prévention auprès de l'ensemble du personnel, en collaboration avec les intervenants impliqués dans le dossier;
- S'assure de la disponibilité des ressources nécessaires au soutien des personnes impliquées dans une situation visée par la présente politique, à la médiation et aux règlements des conflits;
- Invite les associations syndicales à s'impliquer dans la réalisation d'activités prévues dans le cadre de l'application de la politique;
- S'assure que les personnes appelées à intervenir (gestionnaires, membres du comité, associations syndicales, enquêteurs) reçoivent l'information et la formation nécessaires afin de remplir leur rôle en toute impartialité dans l'application de la politique;
- S'assure de l'application des mesures disciplinaires ou de toute autre mesure appropriée découlant de l'application de la présente politique;

DATE D'APPROBATION 25 novembre 2013	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 25 novembre 2013	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 5 de 13 DIC : 1-2-1
--	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
----------------	---	---

- Prend, au besoin et à tout moment, les mesures nécessaires afin de soutenir toutes les personnes concernées par une plainte écrite et afin de faire cesser toute forme de comportement à l'encontre de la politique, et ce, même à l'égard d'une plainte adressée au médecin examinateur qui ne concerne pas le contrôle ou l'appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques rendus;
- S'assure du suivi des recommandations et de l'application des mesures disciplinaires dans le cas où le harcèlement psychologique est confirmé par l'enquête.

7.4. LE SERVICE-CONSEIL EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Soutient et accompagne les parties visées par la présente politique dans la démarche de médiation;
- Fournit des conseils, le cas échéant, au supérieur ou à l'employé afin de les aider à améliorer la situation;
- Oriente le plaignant en respect des étapes prévues à l'article 8 des présentes;
- S'assure de l'application des mesures disciplinaires ou de toute autre mesure appropriée à l'endroit de toute personne ayant formulé une plainte de mauvaise foi ou ayant collaboré à un tel type de plainte;
- S'assure de l'application des mesures disciplinaires à l'endroit de la personne reconnue comme ayant fait du harcèlement psychologique;
- Effectue les enquêtes à la demande du coordonnateur de la politique, notamment lorsque la plainte relate une situation de violence physique.

7.5. LE COORDONNATEUR DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE

- Reçoit la plainte déposée par le plaignant, et ce, en respect des étapes prévues à l'article 8;
- Effectue une analyse préliminaire de la plainte afin de s'assurer de sa conformité (*cf.* formulaire de plainte en [Annexe 3](#)) et des délais;
- Convoque le comité pour l'application de la politique afin que ce dernier puisse analyser la recevabilité de la plainte;
- Au besoin, peut demander à tout moment que des mesures soient prises afin de soutenir toutes les personnes concernées par une plainte écrite et faire cesser toute forme de comportement à l'encontre de la politique;
- Mandate le ou les enquêteurs lorsque la plainte est recevable;
- Soumet les résultats de l'enquête aux parties concernées avec ses recommandations; il est de la responsabilité du Service-conseil en gestion des ressources humaines de décider et de faire appliquer les mesures à mettre en place et les mesures correctrices, s'il y a lieu;
- Soumet, le cas échéant, les recommandations au directeur concerné;

DATE D'APPROBATION 25 novembre 2013	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 25 novembre 2013	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 6 de 13 DIC : 1-2-1
--	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
----------------	---	---

- Prend, au besoin et à tout moment, les mesures nécessaires afin de soutenir toutes les personnes concernées par une plainte écrite et afin de faire cesser toute forme de comportement à l'encontre de la politique;
- S'assure de l'application des recommandations et des différentes mesures prises par le responsable de la politique et les collige aux fins du rapport annuel.

7.6. LE COMITÉ POUR L'APPLICATION DE LA POLITIQUE

- Est composé du coordonnateur de l'application de la politique, d'un directeur ou de son représentant, d'un gestionnaire et d'un représentant de chaque accréditation syndicale;
- Analyse les plaintes écrites reçues par le coordonnateur de la présente politique, afin de déterminer si celles-ci sont recevables ou non.

Lorsque les circonstances l'imposent, à savoir l'implication directe ou indirecte d'un des membres du comité dans le processus de traitement d'une plainte ou encore qu'il y ait conflit d'intérêts ou apparence de conflit, le membre du comité doit se récuser.

7.7. LES ENQUÊTEURS

- Analysent le dossier de la plainte écrite reçue du comité pour l'application de la politique;
- Recherchent toute l'information pertinente au dossier;
- Enquêtent de façon impartiale et équitable sur la situation;
- Soumettent les résultats de l'enquête au coordonnateur de l'application de la politique, lequel doit faire un suivi auprès du comité pour l'application de la politique.

7.8. LE MÉDECIN EXAMINATEUR

- Reçoit et traite les plaintes écrites déposées par un salarié (incluant le résident en médecine) envers un membre du CMDP, à l'égard du contrôle ou de l'appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques rendus (médecin, pharmacien, résident en médecine, dentiste etc.); le traitement de ces plaintes se fait selon la procédure interne et les délais du CMDP.

7.9. LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES DU CHU DE QUÉBEC

- Reçoit et traite les plaintes écrites déposées par un usager, sa famille ou un proche, et ce, selon la procédure interne et les délais du CHU de Québec.

7.10. LES GESTIONNAIRES

Dans l'exercice de leurs fonctions, tous les gestionnaires ont la responsabilité de se conduire de façon respectueuse et d'adopter un comportement exempt de harcèlement ou de violence.

DATE D'APPROBATION 25 novembre 2013	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 25 novembre 2013	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 7 de 13 DIC : 1-2-1
--	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
----------------	---	---

Plus spécifiquement, le gestionnaire :

- Intervient rapidement pour mettre fin à tout conflit, harcèlement, violence, discrimination ou manque de civisme dès qu'il est au courant d'une telle situation, et ce, même si aucune enquête n'a encore été entreprise;
- Participe activement à la deuxième étape de la procédure de règlement (voir schéma en [Annexe 4](#));
- Informe l'ensemble de son personnel du contenu de la présente politique et des mécanismes en découlant;
- Met en place les moyens nécessaires afin que le climat de travail soit harmonieux et que les situations de conflit, d'incivilité et de violence soient prévenues avant qu'elles ne dégénèrent en situations de harcèlement;
- Apporte aide et support à tous les employés, sans exception, pour résoudre les conflits, les inconduites, les problèmes de violence, de discrimination et de harcèlement;
- Collabore à toute activité relative à la présente politique;
- Prend les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement psychologique et de discrimination.

Le gestionnaire a également sous sa responsabilité la gestion des situations de violence de la clientèle à l'égard d'un employé, médecin, résident, dentiste, pharmacien, bénévole et stagiaire. En ce sens, il se doit d'appliquer les modalités d'intervention et de communications prescrites par l'organisation lors d'actes violents posés par un usager ou visiteur, de façon intentionnelle ou non intentionnelle.

7.11. LES ASSOCIATIONS SYNDICALES ET L'ASSOCIATION DES CADRES

- Participent à l'évaluation et à la révision de la présente politique;
- Offrent du soutien à leurs membres dans le cadre de l'application de la procédure découlant de la politique;
- Collaborent à la mise en place et à l'application de la présente politique dans leurs fonctions et responsabilités courantes;
- Font la promotion auprès de leurs membres des activités de prévention des conflits, du harcèlement et de la violence ainsi que la promotion de l'obligation de civilité;
- Participent, lorsqu'il y a lieu et au besoin, aux différentes instances de prévention mises en place dans l'établissement visant à résoudre les conflits dans le milieu de travail et visant à éliminer tout comportement prohibé par la présente politique.

7.12. LES PERSONNES VISÉES AU CHAMP D'APPLICATION (cf. ARTICLE 4)

Dans l'exercice de leurs fonctions, tous les employés ont la responsabilité de se conduire de façon respectueuse. Ainsi, chacun :

DATE D'APPROBATION 25 novembre 2013	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 25 novembre 2013	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 8 de 13 DIC : 1-2-1
--	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
----------------	---	---

- Prend connaissance de la présente politique;
- Contribue au maintien d'un climat de travail où règnent la confiance et le respect mutuels;
- Favorise l'entraide et la bonne entente;
- Participe aux séances d'information et de sensibilisation sur la prévention des conflits, du harcèlement et de la violence;
- Collabore et apporte son témoignage, le cas échéant, lors de toute enquête relative à une plainte de harcèlement ou de violence et respecte la confidentialité en regard de cette situation;
- Signale à son supérieur immédiat toute forme de conflit, de harcèlement ou de violence dont il est témoin ou qu'il subit.

8. PROCÉDURE, RECOURS ET MÉCANISMES DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

La procédure décrite dans les prochains paragraphes est également schématisée à l'[Annexe 4](#).

8.1. PREMIÈRE ÉTAPE → PARLER DIRECTEMENT À LA PERSONNE

La personne qui croit subir du harcèlement, de la discrimination, un manque de civisme ou de la violence (ci-après nommé le plaignant) est encouragée à informer le plus rapidement possible la personne présumée responsable (ci-après nommé le mis en cause) de ces agissements et que sa conduite est inacceptable et indésirable.

8.2. DEUXIÈME ÉTAPE → INFORMER SON SUPÉRIEUR IMMÉDIAT

Si la situation n'est pas résolue ou si le plaignant ne veut pas s'adresser directement au mis en cause, il peut demander, verbalement ou par écrit, à son supérieur immédiat d'intervenir immédiatement auprès de la personne présumée responsable des gestes répréhensibles. Si le mis en cause est le supérieur immédiat, le plaignant peut s'adresser au supérieur immédiat de ce dernier.

À la réception de cette demande, le supérieur doit agir sans tarder afin de régler la situation. Il doit être le premier à déployer tous les efforts pour désamorcer la situation.

Dans le cas où la situation persiste ou ne peut être réglée à la satisfaction du plaignant, ce dernier est encouragé à rédiger une plainte écrite en utilisant le formulaire prévu à cet effet à l'[Annexe 3](#).

8.3. TROISIÈME ÉTAPE → DÉPÔT DE LA PLAINTÉ ÉCRITE (MAXIMUM 90 JOURS CIVILS)

Lorsque les deux premières étapes ne sont pas à la satisfaction du plaignant, celui-ci doit déposer sa plainte écrite au coordonnateur de la politique. La plainte doit être rédigée à partir du formulaire (cf. [Annexe 3](#)) et être soumise au coordonnateur de la politique dans un délai maximal de **90 jours civils suivant la dernière manifestation des comportements jugés inacceptables**.

DATE D'APPROBATION 25 novembre 2013	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 25 novembre 2013	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 9 de 13 DIC : 1-2-1
--	--	--	---------------------------------	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
----------------	---	---

8.4. QUATRIÈME ÉTAPE → ACCUSER RÉCEPTION ET CONVOCATION DU COMITÉ DE RECEVABILITÉ (SEPT JOURS CIVILS)

Le coordonnateur de l'application de la politique effectue une première analyse de la plainte en regard de sa conformité (utilisation du formulaire officiel et respect des délais). Il **accuse réception de la plainte par écrit dans les sept jours civils de sa réception** et peut, à ce moment, prendre les mesures nécessaires au soutien des personnes impliquées. À titre d'exemple, selon la gravité des faits énoncés dans la plainte, le coordonnateur pourrait recommander les mesures suivantes :

- Demander au gestionnaire d'éviter les échanges entre le plaignant et le mis en cause jusqu'à la conclusion du processus de la politique;
- Demander au Service-conseil en gestion des ressources humaines d'effectuer immédiatement une enquête lorsque les faits évoqués dans la plainte relatent de la violence physique;
- Demander au Service-conseil en gestion des ressources humaines d'offrir de la médiation si le plaignant et le mis en cause acceptent.

Le coordonnateur de l'application de la politique convoque et transmet la plainte au comité pour l'application de la politique au plus tard dans les **sept jours civils de sa réception**.

8.5. CINQUIÈME ÉTAPE → ANALYSE DE RECEVABILITÉ (20 JOURS CIVILS)

L'analyse de recevabilité du dossier doit se faire dans les **vingt jours civils de la transmission de la plainte** au comité.

Si la plainte est jugée irrecevable, le coordonnateur pour l'application de la politique avise le plaignant des raisons du refus de la plainte.

Si la plainte est jugée recevable, le coordonnateur verra à ce qu'une enquête soit faite. Le mandat doit être donné dans les sept jours civils suivants la décision de recevabilité.

8.6. SIXIÈME ÉTAPE → ENQUÊTE DE HARCÈLEMENT (42 JOURS CIVILS)

Sauf pour la période estivale, l'enquêteur dispose d'un délai maximum de trente jours ouvrables à compter de l'octroi du mandat d'enquête pour la mener à terme et déposer son rapport au coordonnateur. Advenant que ce délai ne puisse être respecté, le coordonnateur devra en être informé et connaître les motifs justifiant l'excédent de délai.

8.7. PROCÉDURE, RECOURS ET MÉCANISMES PARTICULIERS

- Les plaintes portées à l'égard d'un médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine sont dirigées au médecin examinateur désigné par le conseil d'administration en vertu du règlement applicable énoncé dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS). Néanmoins, ceci n'empêche pas qu'une analyse de recevabilité ainsi qu'une enquête soient conduites en vertu de la politique.
- Dans le cas où un usager, sa famille ou un proche désire porter plainte, cette personne doit être dirigée vers le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

DATE D'APPROBATION 25 novembre 2013	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 25 novembre 2013	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 10 de 13 DIC : 1-2-1
--	--	--	---------------------------------	------------------------------

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
----------------	---	---

- Les personnes ayant à intervenir (le plaignant, la personne visée et les témoins) doivent s'engager à tenir le processus confidentiel.
- Toute information concernant le déroulement du processus ne pourra être rendue publique que dans les limites permises par la législation ou par une cour de justice.
- Toute forme de représailles est considérée comme une faute disciplinaire grave. Quiconque exerce des représailles de quelque nature que ce soit contre un plaignant, un témoin ou la personne visée se verra infliger une mesure disciplinaire. Les sanctions possibles sont celles relatives aux conditions de travail de la personne fautive.

9. DÉLAIS LORS DE LA PROCÉDURE FORMELLE

À l'exception du délai de 90 jours civils pour le dépôt d'une plainte (étape 8.3), les délais indiqués pour chaque étape de la procédure servent de guide et ne doivent en aucune circonstance avoir pour effet de rendre caduque la procédure relative à une plainte.

10. DROITS DES PARTIES CONCERNÉES PAR LA PLAINTÉ

10.1. DROITS DU PLAIGNANT

La personne présumée victime a le droit :

- D'être représentée ou accompagnée, à chaque étape du processus relatif à sa plainte, par une personne de son choix;
- D'être informée par écrit, dans un délai raisonnable, des conclusions de la personne désignée;
- D'être traitée avec impartialité et équité;
- De bénéficier de mesures de soutien et de mesures d'aide mises en place par l'employeur;
- D'utiliser d'autres recours en concomitance au dépôt de sa plainte en vertu de la politique; à titre d'exemple, le plaignant pourrait déposer un grief simultanément ou non au dépôt de sa plainte; or, à moins d'entente entre les parties, ce double recours pourrait occasionner deux enquêtes parallèles.

10.2. DROITS DE LA PERSONNE MISE EN CAUSE PAR LA PLAINTÉ

Toute personne contre laquelle une plainte est déposée a le droit de :

- Être représentée ou accompagnée, à toute étape du processus relatif à la plainte, par une personne de son choix;
- Être informée par écrit, dans un délai raisonnable, du résultat des conclusions de la personne désignée;
- Être traitée avec impartialité et équité;

DATE D'APPROBATION 25 novembre 2013	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 25 novembre 2013	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 11 de 13 DIC : 1-2-1
--	--	--	---------------------------------	------------------------------

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N^o 425-52
----------------	---	---

- Bénéficiaire de mesures de soutien et de mesures d'aide mises en place par l'employeur.

10.3. DROITS DU PLAIGNANT ET DE LA PERSONNE MISE EN CAUSE

Conformément à la Charte et aux autres lois applicables, tous les renseignements relatifs à une plainte, son enquête et ses conclusions, ainsi que l'identité des personnes impliquées sont traitées confidentiellement par toutes les parties concernées, à moins que des renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires.

Sous réserve de ce qui suit, dans le cas d'une plainte rejetée, il ne sera fait aucune mention de la plainte, de l'enquête ou de la décision dans le dossier du plaignant ou de la personne visée.

Toutefois :

- Dans le cas d'une plainte portée avec mauvaise foi, une mention à cet effet sera inscrite au dossier du plaignant;
- Dans le cas où une plainte de harcèlement psychologique est confirmée par une enquête, la décision et les recommandations, le cas échéant, seront déposées dans le dossier de la personne visée.

11. MÉCANISMES DE RÉVISION

La présente politique et les documents qui l'accompagnent seront mis à jour à la suite des modifications apportées à la législation en vigueur ou aux processus internes de gestion ayant un rapport direct avec un ou des éléments de leur contenu. Sinon, ils seront révisés au plus tard le 25 novembre 2017.

12. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique a reçu l'aval du comité de direction le 6 novembre 2013.

Cette politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration, soit le 25 novembre 2013.

Elle abroge et remplace toute autre politique ou procédure précédemment émises par l'ex-CHA ou l'ex CHUQ et portant sur les mêmes objets.

CHU DE QUÉBEC

DRHDPT - Service de santé-sécurité et de qualité de vie au travail
(2013-11-25)
MR/ac

P:\DEQPS\17313_Gestion_int_Documents\100_ORG ADM\141_POL_PRO_REG_Internes\1_CHUdeQBC\RECUEIL OFFICIEL\1_POL-PRO CHU de QBC\400_RESS HUM\425-52_POL_Civisme_Violence_Discrimination_Harcèlement_CHUdeQbc_RECUEIL.docx

DATE D'APPROBATION	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	NOUVELLE POLITIQUE	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 12 de 13
25 novembre 2013	25 novembre 2013	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	s. o.	DIC : 1-2-1

OBJET :	POLITIQUE FAVORISANT LE CIVISME ET CONTRAIGNANT TOUTE FORME DE VIOLENCE, DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT AU CHU DE QUÉBEC	POLITIQUE N° 425-52
----------------	---	--------------------------------

ANNEXES

- **ANNEXE 1 — Les règles de civisme adoptées par le CHU de Québec**
- **ANNEXE 2 — Ce qui constitue et ne constitue généralement pas du harcèlement psychologique**
- **ANNEXE 3 — Formulaire de plainte — Violence, discrimination ou harcèlement**
- **ANNEXE 4 — Procédure de déclaration d'une situation de harcèlement au travail**

LES RÈGLES DE CIVISME ADOPTÉES PAR LE CHU DE QUÉBEC

Objectif principal des règles de civisme du CHU de Québec :
Faire connaître ce que nous devons faire dans le milieu

Nous exigeons de la part de tous des attitudes et des comportements empreints de :

- Respect;
- Collaboration;
- Politesse;
- Courtoisie;
- Savoir-vivre.

Responsabilités de chacun :

- Utiliser un langage courtois, tempéré et adapté;
- Collaborer adéquatement avec les collègues;
- Fournir les informations requises;
- Faire preuve d'attention et d'écoute face aux autres;
- Respecter la confidentialité des informations.

Toute forme de manquement à ces attitudes, comportements et responsabilités est susceptible de faire l'objet de mesures disciplinaires appropriées.

CE QUI CONSTITUE ET NE CONSTITUE GÉNÉRALEMENT PAS DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Ce qui en général constitue du harcèlement	Ce qui en général ne constitue pas du harcèlement
<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • 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. • Discréditer la personne : Ne pas 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. • Menacer, agresser la personne : Hurler, la bousculer, endommager ses biens. • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'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 et ne constituent pas du harcèlement psychologique dans la mesure où ces droits ne sont pas utilisés de façon abusive. • Les conflits de travail : En soi, un conflit 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. • Le 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. • Les 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 ne constituent pas du harcèlement.

Texte tiré de la référence suivante : Commission des normes du travail du Québec. *Un milieu de travail sans harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous!*, 2006, pp. 5-6.

FORMULAIRE DE PLAINTE

Violence, discrimination ou harcèlement

Identification du plaignant			
Nom :			
Matricule :	Titre d'emploi :		
Nom du service/unité :			
Nom du chef de service :			
Adresse domiciliaire :			
Téléphone :			
Nature de la plainte	Violence <input type="checkbox"/>	Discrimination <input type="checkbox"/>	Harcèlement <input type="checkbox"/>
Date de la dernière manifestation des comportements jugés inacceptables (aa/mm/jj) : _____			

Personne(s) visée(s) par la plainte		
(Personne(s) présumée(s) responsable(s) des agissements et de conduite inacceptables et indésirables)		
Nom	Fonction	Service ou centre d'activité

Démarches préalables effectuées	OUI (précisez la date si nécessaire)	Non
Avez-vous informé la ou les personnes présumées responsables des agissements reprochés et du fait que cette conduite est inacceptable et indésirable?		
Avez-vous informé votre supérieur immédiat de la situation?		
Votre supérieur a-t-il fait des démarches de règlement du problème?		
Votre supérieur est-il visé par la plainte?		
Si votre supérieur immédiat est visé, avez-vous soumis votre plainte à son supérieur immédiat? Le cas échéant, identifier le nom de son supérieur :		
Seriez-vous d'accord pour que le Service-conseil en gestion des ressources humaines procède à une médiation durant le processus d'analyse de votre plainte?		

PROCÉDURE DE DÉCLARATION D'UNE SITUATION DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Étape 1

Parler directement à la personne - Délai : le plus rapidement possible.

- Le plaignant informe la personne présumée responsable (mis en cause) que ses agissements et sa conduite sont inacceptables et indésirables.

Étape 2

Informez son supérieur immédiat - Délai : le plus rapidement possible.

- Si la situation n'est pas résolue ou si le plaignant ne veut pas s'adresser directement à la personne visée, il peut demander verbalement ou par écrit, à son supérieur immédiat, d'intervenir immédiatement auprès de la personne présumée responsable des gestes répréhensibles.

Étape 3

Déposer une plainte écrite dans un délai de 90 jours civils suivant le dernier événement

- Lorsque les deux premières étapes ne sont pas à la satisfaction du plaignant, celui-ci doit déposer sa plainte écrite au coordonnateur de la *Politique* (formulaire en Annexe 3). La plainte doit être déposée dans un délai maximal de **90 jours civils suivant la dernière manifestation des comportements jugés inacceptables**.

Étape 4

Accuser réception de la plainte dans un délai de sept jours civils suivant sa réception

- Le coordonnateur de la *Politique* **accuse réception de la plainte par écrit dans les sept jours civils de sa réception** et convoque le comité de recevabilité dans le même délai. À ce moment, le coordonnateur de la *Politique* peut interpeller le Service-conseil en gestion des ressources humaines afin d'offrir au plaignant et au mis en cause une démarche de médiation, et ce, durant le processus d'analyse de la plainte.

Étape 5

Analyse de recevabilité dans un délai de vingt jours civils suivant sa réception par le comité

- L'analyse de recevabilité du dossier doit se faire dans les **vingt jours civils de la transmission de la plainte** au comité.
Si la plainte est jugée irrecevable, le coordonnateur pour l'application de la *Politique* avise le plaignant des raisons du refus de la plainte.
Si la plainte est jugée recevable, le coordonnateur donnera le mandat d'enquête dans les cinq jours ouvrables suivants la décision de recevabilité.

Étape 6

Enquête dans un délai de 42 jours civils suivant l'octroi du mandat à l'enquêteur

- Lorsque la plainte est jugée recevable par le comité, l'enquêteur nommé par le coordonnateur de la *Politique* dispose d'un délai maximum de **42 jours civils à compter de l'octroi du mandat d'enquête** pour la mener à terme et déposer son rapport au coordonnateur.