

## RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCELEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
<b>DESTINATAIRES :</b>	Tous les employés, médecins, résidents, chercheurs, bénévoles, stagiaires et contractuels de même que toute personne qui se trouve sur l'un des sites du CHU de Québec-Université Laval incluant les usagers	
<b>ÉMISE PAR :</b>	Conseil d'administration	
<b>ADOPTÉE LE :</b>	30 septembre 2024	
<b>Références :</b>	<i>Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1);          Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12, art.10, 10.1 et 46);          Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail (L.Q. 2024, c. 4)</i>	

Le CHU de Québec-Université Laval (CHU) dispense des soins et des services de santé généraux, spécialisés et surspécialisés, en y intégrant l'enseignement, la recherche clinique et fondamentale et l'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé.

Le CHU reconnaît l'importance déterminante de la contribution des personnes à la réalisation de sa mission et à la prestation de services de qualité aux citoyens.

Afin de favoriser la santé et le bien-être des individus effectuant cette prestation de services, le CHU reconnaît l'importance d'un milieu de travail sain exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes.

### 1. OBJET

La présente politique a pour but de définir et communiquer des moyens afin de promouvoir la civilité et le respect en milieu de travail, prévenir le harcèlement et la violence sous toutes ses formes (physiques, psychologiques et sexuelles) et faire cesser toute situation susceptible d'en constituer.

La présente politique s'inspire du document de référence s'adressant à l'ensemble des établissements du réseau de la santé québécois en matière de promotion de la civilité et du respect, de gestion et résolution des situations conflictuelles et du harcèlement, et de la violence au travail.

### Engagement

- Toute personne a droit à un milieu de travail sain empreint de civilité et exempt de toutes formes de harcèlement et de violence. Ainsi, le CHU n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard;
- Le CHU s'engage à promouvoir la civilité, le respect et la résolution des situations conflictuelles dans les relations entretenues sur ses lieux, et ce, en conformité avec les valeurs organisationnelles ainsi que le Code d'éthique du CHU de Québec-Université Laval;
- Le CHU s'engage également à prendre les moyens raisonnables afin d'assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission un environnement de travail sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

## 2. CHAMP D'APPLICATION

- La présente politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHU, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux, incluant les usagers.
- Elle s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail, en télétravail ou en dehors des lieux habituels de travail.
- Elle s'applique notamment aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur travail ainsi que lors d'activités professionnelles et sociales liées au travail. En outre, elle s'applique lors de l'utilisation inappropriée des technologies de l'information, et ce, peu importe où se trouve l'auteur de la conduite fautive ou la personne visée par cette conduite (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte).

## 3. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique, les expressions suivantes signifient :

### 3.1. ANALYSE DE RECEVABILITÉ

Consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement physique, sexuel et/ou psychologique en vertu de la présence des cinq (5) critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la *Loi sur les normes du travail du Québec* (RLRQ, c. N-1.1):

- une conduite vexatoire (c'est-à-dire abusive, humiliante ou blessante);
- des paroles, des gestes ou des comportements hostiles ou non désirés;
- le caractère répétitif des actions;
- l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique des gestes ou des comportements hostiles ou non désirés;
- un milieu de travail rendu néfaste.

### 3.2. CIVILITÉ

Se définit comme un comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. Il s'agit d'un ensemble de règles de conduite qui visent le bien-être de l'ensemble des membres d'une communauté par des conduites empreintes de respect, la collaboration, la politesse et le savoir-être.

### 3.3. DROIT DE GÉRANCE

Droit de l'employeur de mettre en place des mécanismes lui permettant de contrôler et d'évaluer le comportement et le rendement de ses employés. Il prend donc des décisions liées à l'atteinte des objectifs de l'établissement dans le souci de la réalisation de sa mission, mais non dans le but de nuire à ses employés.

### 3.4. ENQUÊTE

Procédure par laquelle, à la suite de la réception d'un signalement ou d'une plainte officielle, un tiers neutre examine les faits et rend une opinion impartiale quant au bien-fondé de la plainte ou du signalement en application de la présente politique.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 30 septembre 2024	Page 2 de 13 DIC : 1 - 2 - 1
--	---	---	---------------------------------

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

### 3.5. HARCÈLEMENT

Conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.<sup>1</sup>

Il comprend notamment tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilié 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 lié à de la discrimination ». Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.

### 3.6. 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, aux règles de civisme et aux valeurs organisationnelles de bienveillance, d'engagement, de partenariat, de transparence et d'amélioration continue du CHU qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et a ou peut avoir un impact négatif sur la santé physique et psychologique des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation ou le climat de travail.

### 3.7. LIEUX DU TRAVAIL

Tous les lieux où s'exerce une activité de travail effectuée par une personne contribuant à la réalisation de la mission du CHU (ex. : chambre d'un usager, salle d'opération, consultations externes, corridor, stationnement, domicile d'un usager, toilettes, cafétéria, escaliers) et tout autre endroit où ont lieu des activités liées au travail (ex. : conférences, réunions, activités sociales ou professionnelles) durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail.

### 3.8. MÉDIATION

Processus volontaire de résolution des conflits facilité par un tiers impartial compétent.

### 3.9. MÉDECIN EXAMINATEUR

A pour fonction d'examiner toute plainte, formulée par un usager ou son représentant, qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine de l'établissement, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2).

### 3.10. PERSONNE CONTRIBUANT À LA RÉALISATION DE LA MISSION DE L'ÉTABLISSEMENT

Toute personne qui, par son activité de travail, contribue directement ou indirectement à la prestation des soins et services découlant de la mission du CHU (ex. : salarié, cadre, hors-cadre, membre du conseil d'administration, médecin, résident, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole).

### 3.11. PERSONNE MISE EN CAUSE

Personne dont la conduite alléguée comme étant contraire à la présente politique fait l'objet d'une plainte ou d'un signalement.

### 3.12. PERSONNE RAISONNABLE

Personne généralement bien informée de toutes les circonstances qui, se trouvant dans une situation similaire à la victime alléguée, conclurait, elle aussi, que la conduite est vexatoire.

<sup>1</sup> Art. 81.18 de la *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, c. N-1.1).

NOUVELLE POLITIQUE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 3 de 13
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	16 mai 2016	30 septembre 2024	DIC : 1 - 2 - 1

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

### **3.13. PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE**

Personne désignée par le président-directeur général de l'établissement et responsable de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés.

### **3.14. PLAIGNANT**

Personne qui dépose une plainte en vertu de l'application de la présente politique ou qui effectue le signalement d'une situation.

### **3.15. PLAINE**

Dénonciation formelle à la personne responsable de l'application de la présente politique, d'une situation que le plaignant considère constituer du harcèlement ou de la violence au sens de la présente politique, dans le but que l'employeur intervienne pour faire cesser cette situation et prévenir sa récurrence.

### **3.16. SIGNALLEMENT**

Action de signaler verbalement au supérieur immédiat ou à la personne responsable de l'application de la présente politique, l'observation d'une situation problématique susceptible de constituer du harcèlement ou de la violence, ou en voie de le devenir. Le signalement peut être fait par une personne victime ou témoin d'une situation afin de dénoncer celle-ci dans le but d'obtenir de l'aide, prévenir la détérioration ou faire cesser ce qui est considéré comme problématique.

### **3.17. SITUATION CONFLICTUELLE**

Qu'il soit manifeste ou latent, un conflit peut se définir comme une opposition entre des personnes ou des groupes. Dans le contexte de la présente politique, une situation conflictuelle signifie toute situation présentant une forme de discorde, d'antagonisme ou de tiraillement impliquant deux personnes ou plus, dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou sur les individus affectent la qualité des relations et perturbent la réalisation du travail.

### **3.18. VIOLENCE**

Incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques, de voies de fait et autres comportements importuns. Ces comportements peuvent provenir d'un usager, de fournisseurs, de partenaires ou de collègues, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation. Elle comprend également la violence conjugale et familiale.

### **3.19. VIOLENCE À CARACTÈRE SEXUEL**

Toute forme de violence visant la sexualité ou tout 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.

## **4. PRINCIPES DIRECTEURS**

- 4.1. Le CHU s'attend à une collaboration de tous et encourage toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission ainsi qu'à toute personne qui se trouve sur ses lieux à adopter des comportements empreints de civilité. En outre, il les encourage à se prévaloir, au besoin, des procédures découlant de la présente politique.
- 4.2. Le CHU n'entend faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations de harcèlement et de violence. L'établissement se réserve le droit d'intervenir en tout temps, qu'il y ait plainte, absence de

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 30 septembre 2024	Page 4 de 13 DIC : 1 - 2 - 1
--	---	---	---------------------------------

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

plainte ou retrait de plainte, lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu violation de la présente politique.

- 4.3. Toute personne, qui contribue à la réalisation de la mission du CHU, a le droit de dénoncer une situation, de demander de l'aide et des conseils ou encore de déposer une plainte officielle auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne qu'elle désigne afin que cessent le harcèlement et la violence, le cas échéant.
- 4.4. La présente politique ne doit pas être interprétée comme restreignant les actions des gestionnaires de l'établissement dans l'exercice de leur droit de gérance.
- 4.5. Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte ou d'un signalement, qu'il s'agisse du plaignant, du mis en cause, d'un témoin ou de toute autre personne, doit s'engager à la confidentialité et à ne pas discuter des faits entourant 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.
- 4.6. Les renseignements relatifs à une plainte ou à un signalement, incluant l'identité des parties et témoins, seront traités de manière confidentielle 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.
- 4.7. Les parties impliquées dans le règlement d'une plainte relative à une conduite de harcèlement s'engagent à préserver la confidentialité de ce qui y a été dit, écrit ou fait dans ce processus de règlement. Elles peuvent toutefois convenir de la levée de la confidentialité par une entente écrite précisant les éléments qui en font l'objet et la date de prise d'effet.
- 4.8. Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer quelque forme de représailles que ce soit à l'égard d'une personne qui formule ou entend formuler une plainte ou un signalement en vertu de la présente politique. Il en est de même à l'égard des personnes qui collaborent aux objectifs de la présente politique (témoins ou autres).
- 4.9. La personne qui a déposé une plainte jugée malveillante ou de mauvaise foi peut faire l'objet de sanctions disciplinaires pouvant mener au congédiement. Le dépôt d'une plainte formulée de bonne foi dont les allégations ne sont pas prouvées ne constitue pas une plainte malveillante.
- 4.10. Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

## 5. OBJECTIFS

- Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHU d'être traitées par autrui avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité;
- Diffuser son engagement concret à déployer les moyens appropriés pour fournir un milieu de travail sain exempt de toute forme de harcèlement et violence, dans lequel les personnes qui y œuvrent sont traitées avec civilité, respect et dignité;
- Prévenir le harcèlement et la violence, notamment par la sensibilisation, l'information et la formation des personnes contribuant à la réalisation de sa mission ainsi que par la promotion des actions visant la prévention et la résolution des situations conflictuelles;

NOUVELLE POLITIQUE  Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  16 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR  30 septembre 2024	Page 5 de 13  DIC : 1 - 2 - 1
--	---	---	-------------------------------------

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

- Prévenir le harcèlement et la violence par la sensibilisation et l'information des autres personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, partenaires);
- Établir les procédures dont les actions permettront notamment de favoriser la prévention par la promotion de la civilité et du respect, mais également :
  - Soutenir la gestion et la résolution des situations conflictuelles entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement;
  - Traiter les situations pouvant constituer du harcèlement à l'aide d'une trajectoire préétablie de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs.

## Fondements

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

- *La Loi sur les normes du travail* (RLRQ, c. N-1.1);
- *La Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail* (L.Q. 2024, c. 4);
- *La Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ, c. C-12, art. 10, 10.1 et 46);
- *Le Code criminel* (L.R.C., c. C-46);
- *Le Code civil du Québec*;
- *Le Code de procédure civile* (RLRQ c C-25.01, art. 1 à 7);
- *La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- *La Loi sur la santé et la sécurité du travail* (RLRQ, c. S-2.1);
- *La Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2);
- *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) : codes de déontologie des professionnels;
- Les conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur;
- Les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément;
- Le code d'éthique du CHU de Québec-Université Laval.

## 6. PRÉVENTION

Conformément à ses obligations légales, le CHU s'engage à prendre tous les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant les comportements empreints de civilité et de respect et exempts de toute forme de harcèlement et de violence et protéger l'intégrité physique et psychologique des personnes.

À cette fin, le CHU met en place des mesures visant à identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement, incluant un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel, notamment en :

- Diffusant la présente politique, le processus de signalement et de plainte de manière à les rendre accessibles à l'ensemble des personnes visées, notamment sur l'intranet et le site internet du CHU.

NOUVELLE POLITIQUE  Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  16 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR  30 septembre 2024	Page 6 de 13  DIC : 1 - 2 - 1
--	---	---	-------------------------------------

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

- S'assurant de faire connaître la vision du CHU sur la civilité dès l'embauche.
- Maintenant une vigie continue à l'égard des risques et des facteurs de risque susceptibles de générer des situations de harcèlement;
- Veillant à la compréhension et au respect de la politique par des campagnes de sensibilisation visant toutes les personnes fréquentant l'établissement; notamment les usagers, les familles, les fournisseurs de services et les partenaires.
- Faisant la promotion du respect et de la civilité entre les individus;
- Sensibilisant régulièrement le personnel sur les rôles et les responsabilités de chacun en matière de prévention du harcèlement, notamment ;
  - Par l'élaboration d'un plan annuel d'actions et de communications internes et externes.
  - Par la diffusion d'outils pour prévenir, détecter, gérer, signaler ou déclarer des situations potentielles d'incivilité ou de harcèlement, dont l'adresse [civilite@chudequebec.ca](mailto:civilite@chudequebec.ca) qui permet de faire un signalement ou de déposer une plainte.
  - Par la promotion et la diffusion des formations offertes par les différentes instances.
  - Par des campagnes de sensibilisation lors des moments clés de l'année propices aux activités sociales tenues par l'employeur; (partys de Noël, soupers de retraites, activités estivales), rappelant que peu importe le lieu, ces activités sont considérées comme le prolongement du lieu de travail.
- Mettant en place un programme de formation et de sensibilisation:
- Pour le personnel qui comprend notamment des formations disponibles dès l'embauche sur le code d'éthique du CHU, sur la civilité et en déployant des contenus de formation continue et d'information portant sur la civilité, la violence et le harcèlement.
  - Pour les gestionnaires en matière de respect, civilité, harcèlement et conflit à travers le programme du développement du leadership.
  - Pour les personnes désignées pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements comprenant notamment des formations sur l'analyse de recevabilité d'une plainte en matière de harcèlement, sur la conduite d'enquêtes internes en matière de harcèlement, sur la gestion des différends et la médiation interne en milieu de travail.
- Se dotant d'un processus diligent de prise en charge des plaintes et des signalements et en faire la promotion.

La présente politique ainsi que toutes les mesures qui en découlent seront intégrées au programme de prévention en matière de santé et sécurité au travail.

## 7. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La présente politique est établie autour des grands éléments organisationnels que sont la prévention, la sensibilisation et la formation ainsi que de la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes et des signalements des situations d'incivilité, de harcèlement et de violence.

NOUVELLE POLITIQUE  Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  16 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR  30 septembre 2024	Page 7 de 13  DIC : 1 - 2 - 1
--	---	---	-------------------------------------

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

## 8. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

Toute personne, intervenant de l'interne ou de l'externe qui contribuent à la réalisation de la mission de l'établissement doit adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions. Elle doit, en outre :

- prendre connaissance de la présente politique et de sa mise à jour, le cas échéant;
- contribuer au maintien d'un climat de travail empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence, notamment par l'adoption de comportements en conformité avec les valeurs promues par l'établissement;
- participer aux séances d'information et aux formations sur la prévention et la résolution des situations conflictuelles, du harcèlement et de la violence en milieu de travail;
- collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- faire preuve de confidentialité lorsqu'elle est impliquée dans le traitement d'une situation de comportements problématiques ou d'une plainte ou de signalement, et ce, afin de ne pas contribuer aux rumeurs et colportages qui détériorent le climat de travail;
- identifier à son supérieur immédiat toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont elle est témoin ou qu'elle subit;
- s'adresser à son chef de service ou de département médical dans le cas d'un médecin qui désire signaler toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont il est témoin ou qu'il subit;
- s'adresser au directeur de l'enseignement dans le cas d'un externe ou d'un résident qui désire signaler toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont il est témoin ou qu'il subit;
- mettre en application le code d'éthique de l'établissement.

### 8.1. MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Recevoir du Conseil d'administration un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CHU.

### 8.2. CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les quatre ans ou en concordance avec le processus d'agrément;
- Recevoir un rapport annuel sur l'application de la présente politique, notamment en regard du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, les recommandations, les mesures correctives, de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de la direction générale du CHU
- Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CHU;
- Transmettre à la personne responsable de l'application de la politique un rapport sommaire dépersonnalisé faisant état des plaintes de harcèlement visant un membre du CMDP, de leur nature et de leur résolution, les recommandations et les mesures correctives recommandées par le médecin examinateur.

NOUVELLE POLITIQUE  Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  16 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR  30 septembre 2024	Page 8 de 13  DIC : 1 - 2 - 1
--	---	---	-------------------------------------

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

### 8.3. DIRECTION GÉNÉRALE

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHU;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- Nommer la personne responsable de l'application de la présente politique à partir de critères d'indépendance, de neutralité et de crédibilité jugés nécessaires pour remplir le rôle et les responsabilités qui y sont dévolues;
- Recevoir un rapport trimestriel sur les plaintes liées au harcèlement et à la violence au travail du responsable de l'application de la présente politique;
- Déposer au conseil d'administration un rapport annuel anonymisé portant sur l'application de la politique, notamment en regard du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, les recommandations, les mesures correctives.

### 8.4. DIRECTEURS, CHEFS DE SERVICE OU DE DÉPARTEMENTS MÉDICAUX ET GESTIONNAIRES DE L'ÉTABLISSEMENT

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- Évaluer périodiquement la présence de facteurs de risques liés aux situations de harcèlement et de violence au sein de leur service;
- S'assurer que les personnes sous leur responsabilité reçoivent l'information, la formation et le soutien nécessaires en matière de prévention, gestion et résolution des situations conflictuelles, de harcèlement, violence en milieu de travail;
- Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale ou dont il a connaissance;
- Consulter ou obtenir du soutien de la part de personnes-ressources identifiées comme telles, ou de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique.

### 8.5. LA PERSONNE DE LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

- Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;
- Évaluer les besoins de l'établissement et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique;
- Coordonner la diffusion et l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;
- S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente politique;
- Procéder aux désignations prévues par la présente politique;

NOUVELLE POLITIQUE  Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  16 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR  30 septembre 2024	Page 9 de 13  DIC : 1 - 2 - 1
--	---	---	-------------------------------------

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

- Tenir un registre des plaintes formelles reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, et en faire état au président-directeur général trimestriellement;
- Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes de la présente politique;
- Réviser le contenu de la politique tous les quatre ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CHU;
- Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique.

#### **8.6. LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE OU LA PERSONNE QU'ELLE DÉSIGNE**

- Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes;
- Fournir des conseils et du soutien relativement à toute question concernant la prévention en matière de harcèlement et de violence, la civilité en milieu de travail et les mécanismes de traitement des plaintes pour harcèlement et violence;
- Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir;
- Recevoir les plaintes, signalements, documents ou renseignements pertinents en vertu de la présente politique;
- Désigner un ou des médiateur(s), au besoin;
- Procéder à l'analyse de recevabilité;
- Désigner un ou des enquêteur(s), au besoin;
- Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.

#### **8.7. MÉDECIN EXAMINATEUR**

Examiner toute plainte formulée par un usager ou toute autre personne qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine de l'établissement, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2).

#### **8.8. LES ASSOCIATIONS DE CADRES ET DE SALARIÉS, ET LEURS REPRÉSENTANTS**

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Collaborer à la diffusion de la présente politique;
- Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la présente politique;
- Effectuer la promotion auprès de leurs membres des activités de prévention des conflits, de harcèlement et de violence et de civilité en milieu de travail;
- Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- Participer aux différentes instances mises en place dans l'établissement découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis.

NOUVELLE POLITIQUE  Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  16 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR  30 septembre 2024	Page 10 de 13  DIC : 1 - 2 - 1
--	---	---	--------------------------------------

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

## 9. PROCESSUS DÉCOULANT DE CETTE POLITIQUE

### 9.1. OBJECTIF

Le présent processus vise à définir les principes de gestion, de résolution et de traitement des situations conflictuelles en milieu de travail et des plaintes de harcèlement et violence.

### 9.2. PROCESSUS À SUIVRE

Le CHU de Québec-Université Laval (CHU) privilégie mettre en œuvre des moyens de gestion de situations conflictuelles permettant une résolution basée sur les besoins des individus et les intérêts de chacun. En tout temps, cette avenue est privilégiée avant d'en arriver au dépôt d'une plainte officielle en matière de harcèlement ou de violence au travail.

Bien que le CHU préconise une approche fondée sur le rapprochement et la résolution des situations conflictuelles et institue la politique dans un objectif de prévention des situations de violence et de harcèlement, une personne peut, en tout temps, se prévaloir de la Procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence qui sera instaurée par la Direction des ressources humaines.

### 9.3. PRINCIPES ENTOURANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES :

- Toute plainte ou tout signalement de harcèlement ou de violence est traité avec diligence et impartialité. Elle est traitée avec discrétion, dans le respect des règles de confidentialité applicables à toutes les personnes concernées, et ce sans restreindre le droit d'une personne qui se sent lésée de consulter et d'obtenir conseil.
- Toute partie (partie plaignante et partie mise en cause) est écoutée et prise au sérieux; peut consulter un conseiller de son choix; est entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue, valider le contenu de sa déclaration et est informée des conclusions.
- Une plainte malveillante ou de mauvaise foi dont le seul but est de nuire et de porter atteinte à une personne ou d'en retirer un avantage de quelque nature que ce soit, est interdite et peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires. Des sanctions peuvent être aussi prises à la suite de gestes d'intimidation ou de représailles envers la personne plaignante ou les témoins.
- En tout temps, la personne plaignante conserve son droit de suspendre la démarche, et ce, à n'importe quelle étape du processus afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation.
- En aucun temps, le dépôt d'une plainte ne suspend les interventions de gestion du supérieur immédiat auprès des personnes concernées quant aux événements présentés ou non dans cette dernière, à moins que la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne ne lui indique le contraire.
- Dans tous les cas, lorsqu'une personne porte plainte, le supérieur immédiat, le supérieur hiérarchique, le directeur des services professionnels ou le directeur de l'enseignement mis en cause doit être informé.
- L'utilisation des procédures découlant de la politique du CHU n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 30 septembre 2024	Page 11 de 13 DIC : 1 - 2 - 1
--	---	---	----------------------------------

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

## 9.4. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINE

### 9.4.1. Médecin, dentiste ou pharmacien

La personne contribuant à la réalisation de la mission du CHU qui désire déposer une plainte officielle de harcèlement contre un membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) pourra choisir de déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique ou encore auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. S'il choisit de déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique, celle-ci traitera la plainte en collaboration avec le chef de service ou de département médical et la Direction des services professionnels et des affaires médicales. Si la plainte est déposée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement, ce dernier la transmettra au médecin examinateur pour son étude. Néanmoins, ceci n'empêche pas qu'une analyse préliminaire soit conduite par la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne désignée afin d'assurer une analyse adéquate de la situation et la mise en place d'interventions pertinentes en collaboration avec la Direction des services professionnels et des affaires médicales.

À l'inverse, un professionnel médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine qui désire porter plainte pour harcèlement ou violence contre une autre personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement doit déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne que celle-ci désigne.

### 9.4.2. Usager, visiteur, membre de la famille d'un usager

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CHU désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Il pourra ensuite déposer une plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement.

Un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence doit se référer au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou au Règlement sur le traitement des plaintes des usagers du CHU.

### 9.4.3. Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires

La personne responsable de l'octroi de contrats de service a la responsabilité d'informer toutes les personnes qui œuvrent temporairement dans l'établissement sur le comportement attendu dans l'établissement. Dans le cas des partenaires, la direction générale ou son représentant sera responsable de les informer de la politique en vigueur dans l'établissement.

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CHU désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement.

Le fournisseur, sous-traitant ou partenaire qui se croit victime de harcèlement ou de violence peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 16 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR 30 septembre 2024	Page 12 de 13 DIC : 1 - 2 - 1
--	---	---	----------------------------------

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N°</b> <b>425-52</b>
----------------	---	--------------------------------------

#### **9.4.4. Chercheurs et étudiants**

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CHU qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un chercheur ou un étudiant doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement. Le responsable de l'application de la présente politique, ou la personne qu'il désigne doit prendre les moyens nécessaires afin de s'assurer de la poursuite du processus avec la maison d'enseignement, le cas échéant.

Un chercheur ou un étudiant qui désire déposer une plainte pour harcèlement ou violence par une autre personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.

### **10. MÉCANISME DE RÉVISION**

Cette politique sera mise à jour à la suite des modifications apportées aux lois et règlements en vigueur. Sinon, elle sera révisée au plus tard le 30 septembre 2028 ou en concordance avec le processus d'agrément.

### **11. ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR**

La mise à jour de la présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration, soit le 30 septembre 2024.

#### **CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL**

Direction des ressources humaines  
(2024-09-27)  
DRH/IB/GD

NOUVELLE POLITIQUE  Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  16 mai 2016	DATE DE LA MISE À JOUR  30 septembre 2024	Page 13 de 13  DIC : 1 - 2 - 1
--	---	---	--------------------------------------