
Titre	Politique et procédures en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail	
N°	POL 2016 DRHCAJ 004b	
En vigueur le	2016-05-04	
Révisée le	2019-05-08	
Adoption	2016-05-04	Conseil d'administration du CISSS des Laurentides Résolution : R226 2016.05.04
Approbation	2016-03-23	Comité de direction du CISSS des Laurentides
Validation	2016-03	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)
Diffusion	2016-05-04	Dépôt sur l'intranet du CISSS
Responsable de l'application	Direction des affaires corporatives, des affaires juridiques et des communications (DACAJC)	
Application et personnes concernées	Tous les employés du CISSS	
Remplace	Ne s'applique pas	
Document(s) initiateur(s)	Ne s'applique pas	
Document(s) en découlant	Ne s'applique pas	

Table des matières

1. Préambule.....	3
2. Domaine d'application	3
3. Objectifs	3
4. Fondements	4
5. Énoncés.....	5
5.1. Engagement.....	5
5.5. Principes directeurs.....	5
6. Rôles et responsabilités	7
7. Modalités d'application de la politique	13
7.1. Procédure de gestion des situations conflictuelles survenant entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement.....	13
7.2. Procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence	14
7.3. Dispositions particulières pour le traitement de plaintes	18
8. Mesures applicables en cas de non-observance	19
9. Mécanisme de suivi et de révision.....	20
10. Demande de renseignements.....	20
Annexe 1 : Définitions	21
Annexe 2 : Procédure de gestion des situations conflictuelles.....	24
Annexe 3 : Formulaire de dépôt d'une plainte	25
Annexe 4 : Formulaire d'engagement à la confidentialité	28
Annexe 5 Tableau résumé des rôles et responsabilités.....	29

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique,
dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

1. Préambule

Le CISSS des Laurentides 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, l'établissement reconnaît l'importance d'un milieu de travail sain exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes. 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, et faire cesser toute situation susceptible d'en constituer.

La présente politique constitue la référence pour l'ensemble des établissements du réseau de la santé québécois en matière de promotion de la civilité et du respect, gestion et résolution des situations conflictuelles et du harcèlement et de la violence au travail dans l'élaboration de leurs propres procédures de gestion

2. Domaine d'application

- 2.1. La présente politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS des Laurentides, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, bénévoles, main d'œuvre indépendante, sage-femme, étudiants, chercheurs, etc.)
- 2.2. Elle s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail ou en dehors des lieux habituels de travail.
- 2.3. 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 reliées 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 l'employé du CISSS des Laurentides visé par cette conduite (ex : réseaux sociaux, blogue, message texte).

3. Objectifs

- 3.1. Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS des Laurentides d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité.

- 3.2. 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 soient traitées avec civilité, respect et dignité.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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).
- 3.5. Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente politique.
- 3.6. Établir les assises des 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;
 - prendre en charge les situations pouvant constituer du harcèlement à l'aide d'un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs.

4. Fondements

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

- Charte des droits et libertés de la personne R.L.R.Q., c. C-12;
- Code criminel L.R.C., c. C-46;
- Code civil du Québec R.L.R.Q., c. C-1991;
- Code de procédure civile
- Code des professions R.L.R.Q., c. C-26 : Code de déontologie des professionnels;
- Loi sur les normes du travail R.L.R.Q., c. N-1.1;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels R.L.R.Q., c. A-2.1;

- Loi sur la santé et la sécurité du travail R.L.R.Q., c. S-2.1;
- Loi sur les services de santé et les services sociaux R.L.R.Q., c. S4.2-;
- Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux R.L.R.Q., c.0-7.2;
- Règlement sur certaines conditions de travail applicables aux cadres des agences et des établissements de santé et services sociaux R.L.R.Q., c. S-4.2, r. 5.1;
- Conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur.

5. Énoncés

5.1. Engagement

- 5.2. 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 CISSS des Laurentides n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.
- 5.3. Le CISSS des Laurentides 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 en vigueur.
- 5.4. Le CISSS des Laurentides s'engage également à prendre les moyens appropriés 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.

5.5. Principes directeurs

- 5.6. Le CISSS des Laurentides s'attend à une collaboration de tous et encourage toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission à adopter des comportements empreints de civilité. En outre, il les encourage à se prévaloir, au besoin, des procédures découlant de la présente politique.
- 5.7. Le CISSS des Laurentides 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 plainte ou retrait de plainte, lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu violation de la présente politique.
- 5.8. Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS des Laurentides ont 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.

- 5.9. 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.
- 5.10. Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte, qu'il s'agisse du plaignant, du mis en cause, d'un témoin ou de toute autre personne, doit s'engager à la confidentialité et à ne pas discuter des faits entourant la plainte avec ses collègues ou autres personnes, sauf à des fins autorisées par la Loi, par cette politique ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller de son choix.
- 5.11. Les renseignements relatifs à une plainte incluant l'identité des parties et témoins seront traités avec discrétion par toutes les personnes impliquées, y compris celles qui interviendront dans le traitement de la plainte, à moins que la divulgation de tels renseignements ne soit nécessaire au traitement de celle-ci, à la conduite d'une enquête ou aux suivis ou sous réserve des limites prévues par la législation.
- 5.12. 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 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).
- 5.13. 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.
- 5.14. Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

6. Rôles et responsabilités

Personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement

- 6.1. Toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement doit adopter une conduite empreinte de civilité et exempt de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions.
- 6.2. 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, 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;
 - mettre en application le code d'éthique de l'établissement¹.

Ministre de la Santé et des Services sociaux

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

¹ Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 233

Conseil d'administration

- 6.4. Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 6.5. Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément;
- 6.6. Nommer le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). *(Le CLPQS reçoit les plaintes en provenance des usagers, mais aussi en provenance de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident. Le CLPQS achemine systématiquement ces plaintes au médecin examinateur, lequel peut référer au besoin au comité de discipline);*
- 6.7. Nommer le médecin examinateur responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou, à défaut, des médecins, des dentistes et des pharmaciens qui exercent leur profession dans une installation exploitée par l'établissement²;
- 6.8. Recevoir un rapport annuel sur les plaintes, les recommandations, les mesures correctives, du CLPQS³; *(Bien que les plaintes proviennent majoritairement des usagers, les plaintes en provenance de toute autre personne qui concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien, ou un médecin résident seront incluses dans ce rapport tel que transmis par le médecin examinateur);*
- 6.9. 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 et les mesures correctives, de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- 6.10. Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de direction générale du CISSS des Laurentides;
- 6.11. Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CISSS des Laurentides;

² Loi sur les services de santé et les services sociaux article 42

³ Loi sur les services de santé et les services sociaux, articles 33 et 76.10

- 6.12. 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 ou le comité de discipline.

Direction générale

- 6.13. Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 6.14. Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS des Laurentides;
- 6.15. Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 6.16. 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;
- 6.17. 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;
- 6.18. 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.

Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires de l'établissement

- 6.19. Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 6.20. Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 6.21. Évaluer périodiquement la présence de facteurs de risques liés aux situations de harcèlement et de violence au sein de leur service;
- 6.22. 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 et de violence en milieu de travail;

- 6.23. Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- 6.24. Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on leur signale ou dont il ont connaissance;
- 6.25. 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;
- 6.26. Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique.

La personne responsable de l'application de la présente politique

- 6.27. Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;
- 6.28. Évaluer les besoins de l'établissement et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique;
- 6.29. Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;
- 6.30. S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente politique;
- 6.31. Procéder aux désignations prévues par la présente politique;
- 6.32. 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;
- 6.33. Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes de la présente politique;
- 6.34. Réviser le contenu de la politique tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CISSS des Laurentides;
- 6.35. Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique.

La personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne qu'elle désigne

- 6.36. Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes;
- 6.37. 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;
- 6.38. Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir;
- 6.39. Recevoir les plaintes en vertu de la présente politique;
- 6.40. Désigner un ou des médiateur(s), au besoin;
- 6.41. Procéder à l'analyse préliminaire;
- 6.42. Désigner un ou des enquêteur(s), au besoin;
- 6.43. Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.

Médecin examinateur

- 6.44. 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*.

Les associations de cadres et de salariés, et leurs représentants

- 6.45. Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 6.46. Collaborer à la diffusion de la présente politique;
- 6.47. Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la présente politique;

- 6.48. 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;
- 6.49. Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- 6.50. Participer aux différentes instances mises en place dans l'établissement découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis;
- 6.51. Participer à l'élaboration des procédures découlant de la présente politique.

7. Modalités d'application de la politique

Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et de violence

La présente procédure vise à définir le processus de gestion, résolution et traitement des situations conflictuelles en milieu de travail et des plaintes de harcèlement et violence.

Processus à suivre

Le CISSS des Laurentides 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 CISSS des Laurentides 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 prévu à la section 7.2.

7.1. Procédure de gestion des situations conflictuelles survenant entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement

Une démarche en trois étapes est privilégiée afin de gérer et résoudre les situations conflictuelles pouvant se présenter en milieu de travail. Cette démarche peut être modulée selon la nature et les personnes concernées par la situation conflictuelle, mais revêt généralement les étapes suivantes :

Étape 1 : Résoudre soi-même la situation conflictuelle ou de harcèlement présumé

La personne qui vit une situation conflictuelle ou qui croit subir du harcèlement ou de la violence est fortement encouragée à informer la personne à qui le comportement est reproché que son comportement est inacceptable, que cela produit un effet non désiré sur elle et qu'elle souhaite que cela cesse. Si elle en ressent le besoin, elle peut également demander l'accompagnement de son gestionnaire ou de la personne responsable de l'application de la politique dans la préparation de sa rencontre auprès de la personne concernée.

Étape 2 : Obtenir du soutien de son supérieur immédiat

Dans l'éventualité où la première étape n'a pas permis de résoudre la situation, parce que la démarche n'a pas donné les résultats souhaités ou que la personne exprime un

besoin d'être soutenue dans sa démarche, cette dernière peut demander à son supérieur immédiat d'intervenir. À tout moment, l'accompagnement par la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne peut également être sollicité.

Étape 3 : Obtenir une intervention de la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne

Si le supérieur immédiat n'est pas en mesure de corriger la situation ou que la personne qui vit une situation conflictuelle ou qui croit subir du harcèlement ou de la violence est insatisfaite de la démarche, une demande d'intervention à la personne responsable de l'application de la politique peut être effectuée par la personne ou par son supérieur immédiat.

Après analyse de la situation, la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne peut proposer un processus de médiation ou toute autre démarche susceptible de résoudre la situation. Il est à noter que le processus de médiation est volontaire et confidentiel.

Si toutes les tentatives de résolution de la situation ne donnent pas les résultats escomptés ou si la personne désire déposer une plainte officielle en matière de harcèlement ou violence au travail, elle peut se prévaloir de la procédure de traitement des plaintes de harcèlement et violence.

7.2. Procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence

Principes entourant le traitement des plaintes

- Toute plainte de harcèlement ou de violence est traitée 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 ou le supérieur hiérarchique du mis en cause doit être informé ;
- L'utilisation des procédures découlant de la politique du CISSS des Laurentides n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.

Dépôt d'une plainte à la personne responsable de l'application de la politique ou de la personne qu'elle désigne

La personne plaignante qui veut déposer une plainte peut consulter la personne responsable de l'application de la politique pour discuter de la situation et, s'il y a lieu, rédiger sa plainte et lui remettre.

La plainte doit être écrite sur le formulaire prévu à cet effet (annexe 3). Elle peut être transmise par courrier interne ou par courriel à la personne responsable de l'application de la politique à l'adresse suivante : 185, rue Durand, St-Jérôme (Québec) J7Z 2V4 ou à [15 CISSS LAU Responsable PCPHV](#).

Nous préconisons cette dernière façon de faire limitant les délais de traitement. Un accusé de réception lui sera transmis dans les meilleurs délais.

Le processus de traitement d'une plainte est généralement complété dans les soixante jours ouvrables de sa réception. La personne responsable de l'application de la politique avise les parties en cause, en motivant sa décision, si ce délai doit être prolongé.

Analyse préliminaire de la plainte

L'analyse préliminaire consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement psychologique ou sexuel 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* :

- une conduite vexatoire (c'est-à-dire abusive, humiliante ou offensante);
- 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;
- un milieu de travail rendu néfaste.

De plus, afin qu'elle soit considérée comme recevable, **toute plainte doit être déposée dans un délai de deux ans suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée**. Ce délai est prolongé, s'il y a lieu, pour tenir compte de la période où des interventions ont été réalisées afin de résoudre la situation, soit par le supérieur immédiat ou par la personne responsable de l'application de la politique, ou la personne qu'elle désigne.

Il est à noter que l'analyse préliminaire ne consiste pas à enquêter ou déterminer si la plainte est fondée, mais bien à circonscrire la pertinence de mener une enquête approfondie sur les faits allégués en regard des obligations légales de la *Loi sur les normes du travail*.

a) **Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition légale**, la personne responsable de l'application de la politique (ou la personne qu'elle désigne) :

- informe la personne plaignante de ses conclusions;
- propose, selon la situation, d'autres moyens de résoudre la situation problématique;
- encourage la personne plaignante à participer, dans un contexte de responsabilité partagée, à une recherche de solutions (notamment la médiation si cette dernière n'a pas été tentée) et la dirige vers d'autres ressources ou instances appropriées au besoin;
- implique le supérieur concerné, ainsi que le conseiller en gestion des ressources humaines afin de leur transmettre les informations utiles à la recherche de solution et à la résolution de la situation.

b) **Si la plainte rencontre les critères de la définition légale**, la personne responsable de l'application de la politique peut suggérer la médiation ou toute autre démarche susceptible de corriger la situation sur une base volontaire.

Il y a une enquête administrative lorsqu'une plainte est jugée recevable et que les démarches alternatives de résolution ont été refusées et/ou ont échoué. La personne responsable de l'application de la politique, ou la personne qu'elle désigne nomme un enquêteur dont le mandat consiste à :

- Recueillir la version des faits des personnes concernées par l'objet de la plainte;
- Déterminer si les allégations sont fondées ou non;

- Déterminer si la personne mise en cause a eu une ou des conduites de harcèlement psychologique envers la personne plaignante;
 - Déterminer s'il y a eu manquement à la présente politique;
 - Émettre des recommandations pour la gestion de la situation;
 - Rédiger et présenter le rapport d'enquête à la personne responsable de l'application de la politique.
-
- Toute personne mise en cause est informée de ce qui lui est reproché et bénéficie d'un délai raisonnable pour se préparer avant une entrevue.
 - La personne plaignante et la personne mise en cause sont rencontrées individuellement, de même que les témoins. Ils peuvent être accompagnés, en tout temps, d'une personne de leur choix qui agit à titre d'observateur et qui ne serait pas un témoin éventuel à l'enquête. Toutes les personnes rencontrées doivent signer le formulaire d'engagement à la confidentialité (Annexe 4).
 - L'enquêteur transmet son rapport, ses conclusions et ses recommandations à la personne responsable de l'application de la politique. Celle-ci achemine à son tour les conclusions du rapport d'enquête aux deux parties concernées ainsi qu'au directeur des ressources humaines.
 - Ce dernier, en collaboration avec le directeur de l'unité concernée, est responsable d'évaluer le degré de sanction nécessaire et de procéder à l'application des mesures disciplinaires appropriées ou toutes autres mesures. Le ou les supérieurs concernés, ainsi que son supérieur immédiat, sont informés des conclusions et des mesures à mettre en place. Un plan d'action est convenu avec le ou les supérieurs concernés.

La personne plaignante et la personne mise en cause sont informées verbalement et par écrit des conclusions de l'enquête par la personne responsable de l'application de la politique. S'il y a lieu, ils sont informés des mesures et des suites pertinentes pour chacune d'entre elles. Dans le cas où des sanctions ou des mesures disciplinaires sont appliquées, le directeur des ressources humaines est impliqué.

Application et mise en place des solutions

En tout temps, il est de la responsabilité du supérieur immédiat des employés impliqués, ou du supérieur hiérarchique de la personne mise en cause, de prendre les mesures nécessaires, au besoin en ayant recours à la direction des affaires corporatives, des affaires juridiques et des communications afin de faire cesser les conduites d'incivilité,

de harcèlement et de violence, que la plainte rencontre ou non les critères de la définition légale du harcèlement.

À cet effet, il doit prendre en considération les recommandations du rapport d'enquête, les conseils des représentants et mettre en place les mesures convenues. Au besoin, la personne responsable de l'application de la politique peut effectuer le suivi de l'application des mesures ou recommandations auprès du ou des supérieurs immédiats concernés.

Si après enquête, les allégations en matière de harcèlement ou violence s'avèrent fondées, des mesures administratives ou disciplinaires seront mises en places. Ces mesures peuvent aller jusqu'au congédiement, selon la nature des allégations et la gravité de celles-ci.

Tout dossier de plainte, ainsi que les rapports d'enquête, sont conservés de manière confidentielle, à un seul et même endroit, au bureau de la personne responsable de l'application de la politique, et ce, pendant cinq (5) ans.

7.3. Dispositions particulières pour le traitement de plaintes

Médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine

La personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS des Laurentides qui désire déposer une plainte officielle de harcèlement contre un membre du CMDP pourra choisir de déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique ou encore auprès du commissaire local 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 la transmettra immédiatement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui, à son tour, verra à l'acheminer au médecin examinateur pour son étude.

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.

Usager, visiteur, membre de la famille d'un usager

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS des Laurentides 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. 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 suivre la procédure de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. La plainte est alors déposée auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Les mécanismes déjà établis par le CISSS des Laurentides doivent alors être appliqués.

Fournisseurs, sous-traitants ou partenaires

La personne chargée 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 CISSS des Laurentides 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.

Chercheurs et étudiants

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS des Laurentides 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.

8. Mesures applicables en cas de non-observance

En cas de non-respect ou de non-application de la politique, les règles générales de gestion de l'organisation s'appliquent.

9. Mécanisme de suivi et de révision

La présente politique sera révisée au besoin et au minimum tous les trois ans à partir de sa date d'entrée en vigueur.

10. Demande de renseignements

Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant la présente politique, veuillez vous adresser à la Direction des affaires corporatives, des affaires juridiques et des communications (DACAJC).

Annexe 1 : Définitions

Analyse préliminaire : Consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement psychologique ou sexuel en vertu de la présence des cinq critères de la définition du harcèlement psychologique ou sexuel stipulée par la Loi sur les normes du travail du Québec.

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, la courtoisie et le savoir-être.

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.

Enquête : Procédure par laquelle, suite à 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.

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

Harcèlement : Extrait de la *Loi sur les normes du travail*, art. 81.18 :

« Pour l'application de la présente loi, 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 du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique, comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. »

Il comprend notamment tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, et tout acte d'intimidation, de menace ou de discrimination. La notion de harcèlement comprend notamment le « harcèlement psychologique », le « harcèlement sexuel » et le « harcèlement discriminatoire ». Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.

Incivilité : Se définit comme un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et a un impact négatif sur le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation et le climat de travail.

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 CISSS des Laurentides (ex. : chambre d'un usager, corridor, stationnement, domicile d'un usager, toilettes, cafétéria, escaliers) et tout autre endroit où ont lieu des activités reliées au travail (ex. : conférences, réunions, activités sociales ou professionnelles) durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail.

Médecin examinateur : Il a pour fonction d'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*.

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

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 CISSS des Laurentides. (Ex. : salarié, cadre, hors cadre, membre du conseil d'administration, médecin, résident, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole, main-d'œuvre indépendante, sage-femme.)

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.

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.

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

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

Plainte : 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.

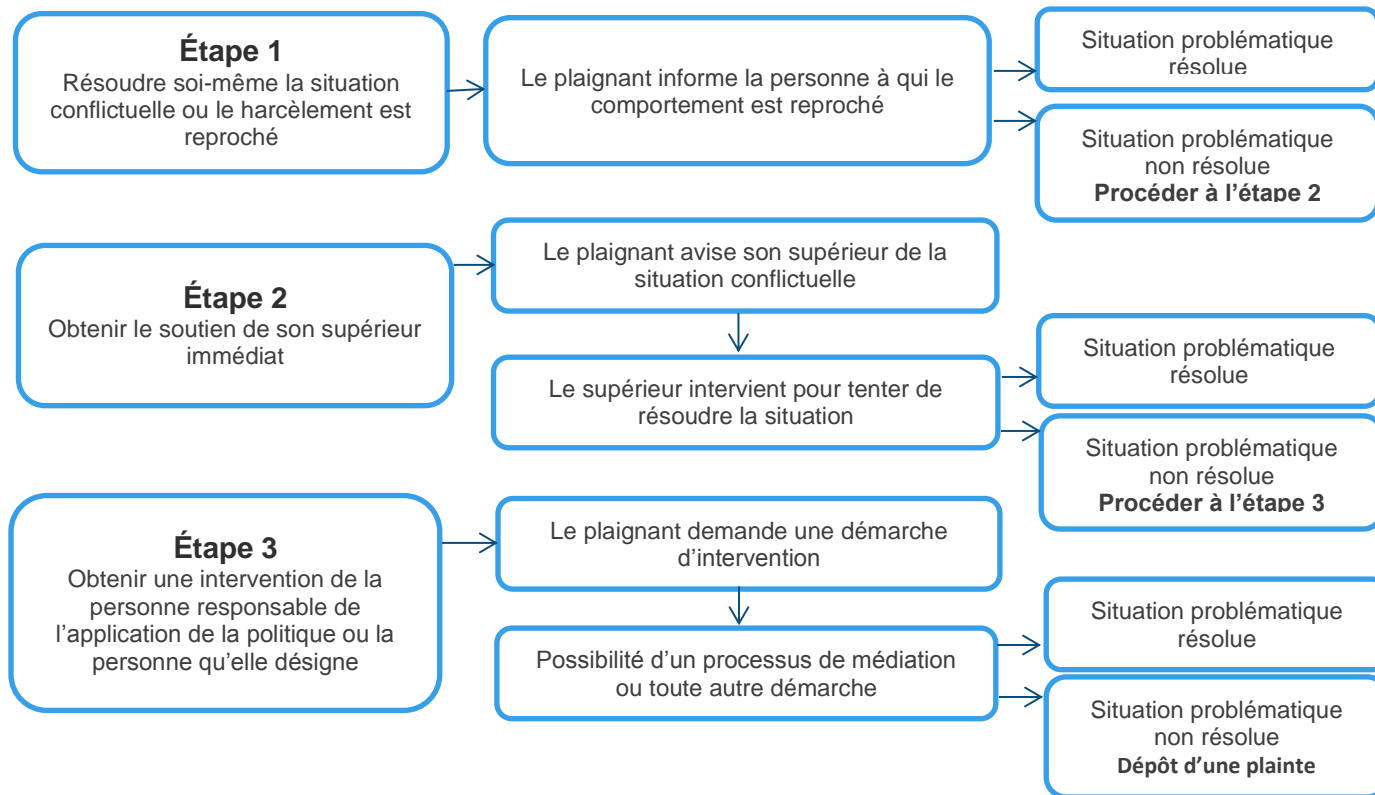
Signalement : Action de signaler verbalement au supérieur immédiat, ou à la personne responsable de l'application de la présente politique, l'observation d'une situation problématique susceptible de constituer du harcèlement ou de violence, ou en voie de le devenir. Le signalement est généralement fait par une personne 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.

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 sont palpables.

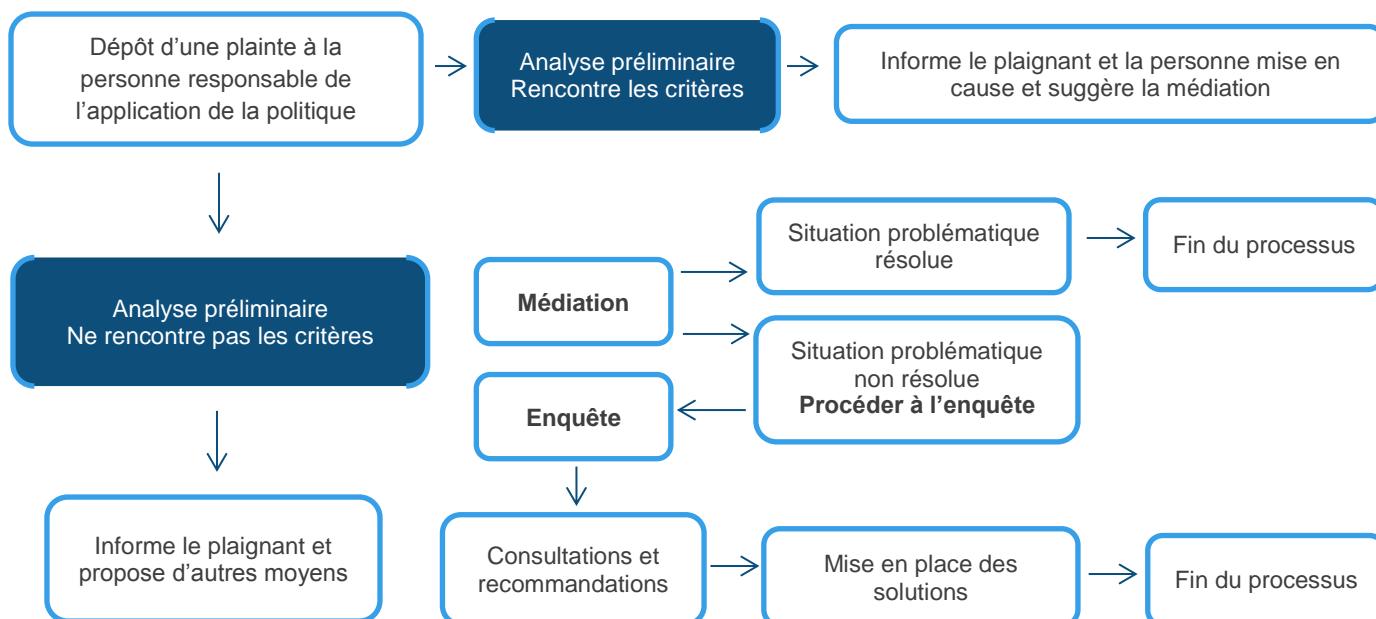
Violence : Incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques, de voies de fait et autres comportements importuns. Ces comportements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

Annexe 2 : Procédure de gestion des situations conflictuelles

PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT, D'INCIVILITÉ ET DE VIOLENCE



Annexe 3 : Formulaire de dépôt d'une plainte

Formulaire de déclaration de plainte en vertu de la
Politique en matière de promotion de la civilité et prévention du harcèlement et de la
violence en milieu de travail

Identification de la situation :

- Incivilité
- Harcèlement
- Violence

Identification de la personne plaignante :

Nom, prénom : _____ No. d'employé : _____

Fonction : _____ Nom du service ou de l'unité : _____

Téléphone(s) où l'on peut vous joindre : _____

Courriel : _____ Préférence de communication : _____

Identification de la ou les personne(s) mise(s) en cause par la plainte

Nom, prénom : _____

Fonction : _____

Nom, prénom : _____

Fonction : _____

Nom, prénom : _____

Fonction : _____

Avez-vous tenté de résoudre vous-même la situation conflictuelle ou de harcèlement
présumé

Si oui, quand et dans quelles circonstances?

Si non, pourquoi?

Avez-vous tenté d'obtenir le soutien d'une personne en autorité ou de votre supérieur immédiat?

Si oui, quand et dans quelles circonstances?

Si non, pourquoi?

Seriez-vous intéressé à participer à un processus de médiation?

Oui

Non

Description des évènements qui ont conduit au dépôt de la plainte

Décrire, le plus précisément possible, les faits qui vous amènent à considérer que vous avez subi un manque de civilité, du harcèlement ou de la violence. Indiquer l'évènement, la date, le lieu et l'heure si connus ainsi que les témoins présents, s'il y a lieu. Vous êtes encouragé à prendre connaissance de la politique en matière de promotion de la civilité et prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail avant de compléter ce formulaire.

Dernière conduite reprochée. Que s'est-il passé et comment est-ce arrivé?

Date : _____

Autres conduites reprochées?

Y-a-t-il des personnes qui peuvent témoigner, qui étaient présentes?

Votre démarche

Avez-vous entrepris d'autres démarches? Si oui, veuillez indiquer lesquelles :

- Mise en demeure
- Dépôt d'un grief
- Dépôt d'une plainte à la CNT
- Réclamation à la CSST
- Plainte au CMDP
- Autres, spécifiez :

Règlement souhaité

En portant plainte, quelles sont vos attentes et/ou suggestions pour résoudre la situation?

Déclaration de la personne plaignante

Je déclare que tous les renseignements contenus dans ce formulaire sont véridiques, et ce, au meilleur de mon souvenir.

Signature : _____ Date :

N.B. :

Ce formulaire doit être acheminé, par courrier interne ou par courriel, à la personne responsable de l'application de la présente politique. Il est à prévoir qu'une rencontre sera nécessaire pour compléments d'information.

Suite à la réception de la plainte, c'est tout le processus prévu au point 7.2 de la Politique en matière de promotion de la civilité, prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail qui s'amorcera selon la procédure décrite. Notez que même si vous déposez une plainte formelle, il vous est possible de revenir, en tout temps, au premier niveau d'intervention, soit le point 7.1, et privilégier la procédure de gestion des situations conflictuelles.

Prenez note qu'aucune personne portant plainte de bonne foi ne fera l'objet de mesures de représailles.

Personne qui reçoit la plainte

Nom, prénom : _____

Fonction : _____ No. d'employé : _____

Signature : _____ Date : _____

Annexe 4 : Formulaire d'engagement à la confidentialité

FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Je, _____, m'engage à garder strictement confidentiels tous faits ou informations portés à ma connaissance pendant l'enquête entreprise en vertu de la Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail et à faire preuve de discrétion par rapport à ceux-ci. Je m'engage à ne pas discuter du contenu de l'enquête avec qui que ce soit, que ce soit au travail ou à l'extérieur du travail, y compris le fait qu'une enquête soit en cours, à moins d'y être autorisé par la Loi. Je comprends par ailleurs qu'il pourra être nécessaire pour l'enquêteur, dans le cadre de son enquête, de divulguer des renseignements à d'autres personnes.

En foi de quoi j'ai signé à _____, ce _____ jour du mois de _____

Signature

Annexe 5 Tableau résumé des rôles et responsabilités

Toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement	RÔLES ET RESPONSABILITÉS
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 CISSS des Laurentides.
Conseil d'administration	<p>Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;</p> <p>Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément;</p> <p>Nommer le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). <i>(Le CLPQS reçoit les plaintes en provenance des usagers, mais aussi en provenance de toute autre personne. Lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident. Le CLPQS achemine systématiquement ces plaintes au médecin examinateur lequel peut référer au besoin au comité de discipline);</i></p> <p>Nommer le médecin examinateur responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou, à défaut, des médecins, des dentistes et des pharmaciens qui exercent leur profession dans une installation exploitée par l'établissement⁴;</p> <p>Recevoir un rapport annuel sur les plaintes, les recommandations, les mesures correctives, du CLPQS⁵; <i>(Bien que les plaintes proviennent majoritairement des usagers, les plaintes en provenance de toute autre personne qui concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien, ou un médecin résident seront incluses dans ce rapport tel que transmises par le médecin examinateur);</i></p> <p>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;</p> <p>Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de direction générale du CISSS des Laurentides;</p> <p>Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CISSS des Laurentides;</p> <p>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 ou le comité de discipline.</p>

⁴ Loi sur les services de santé et les services sociaux article 42

⁵ Loi sur les services de santé et les services sociaux, articles 33 et 76.10

<p>Direction générale</p>	<p>Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;</p> <p>Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS des Laurentides;</p> <p>Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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.</p>
<p>Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires de l'établissement</p>	<p>Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;</p> <p>Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;</p> <p>Évaluer périodiquement la présence de facteurs de risques liés aux situations de harcèlement et de violence au sein de leur service;</p> <p>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;</p> <p>Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;</p> <p>Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale ou dont il a connaissance;</p> <p>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;</p> <p>Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique</p>
<p>La personne responsable de l'application de la présente politique</p>	<p>Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;</p> <p>Évaluer les besoins de l'établissement et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique;</p> <p>Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;</p> <p>S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente politique;</p> <p>Procéder aux désignations prévues par la présente politique;</p> <p>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;</p> <p>Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du</p>

	<p>traitement des plaintes de la présente politique;</p> <p>Réviser le contenu de la politique tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CISSS des Laurentides;</p> <p>Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique.</p>
<p>La personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne qu'elle désigne</p>	<p>Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes;</p> <p>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;</p> <p>Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir;</p> <p>Recevoir les plaintes en vertu de la présente politique;</p> <p>Désigner un ou des médiateur(s), au besoin;</p> <p>Procéder à l'analyse préliminaire;</p> <p>Désigner un ou des enquêteur(s), au besoin;</p> <p>Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.</p>
<p>Médecin examinateur</p>	<p>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 <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i>.</p>
<p>Les associations de cadres et de salariés, et leurs représentants</p>	<p>Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;</p> <p>Collaborer à la diffusion de la présente politique;</p> <p>Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la présente politique;</p> <p>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;</p> <p>Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;</p> <p>Participer aux différentes instances mises en place dans l'établissement découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis;</p> <p>Participer à l'élaboration des procédures découlant de la présente politique.</p>