

PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Feuillelet résumé

L'engagement du CISSS de la Montérégie-Ouest

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest s'est doté d'une politique et d'une procédure portant sur la promotion de la civilité et la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail. Par ces documents, le CISSS de la Montérégie-Ouest s'engage à :

- ne faire preuve d'**aucune tolérance** à l'égard des comportements d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail;
- **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;
- **prendre les moyens appropriés** afin d'assurer un environnement de travail sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

Les personnes visées par la politique

Ces documents s'adressent à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest (salariés ou non, médecins, contractuels, stagiaire, partenaires...) de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (usagers et membres de leur famille, visiteurs, bénévoles...).

Qu'est-ce que...

La **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 vise le bien-être des membres d'une communauté par des conduites empreintes de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-être. Au contraire, l'incivilité est un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail.

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 personnes sont palpables.

Un conflit non ou mal géré ainsi que des situations d'incivilité répétées affectent le climat de travail et la qualité de vie de l'ensemble des membres d'une équipe. Ils peuvent devenir source de stress, de perte de temps et de désengagement.

Le **harcèlement**, comme mentionné à l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail, est une conduite vexatoire qui se manifeste 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 de la personne salariée et qui entraîne pour celle-ci un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.

Comment prévenir et gérer les situations d'incivilité, de conflit, de harcèlement et de violence en milieu de travail au CISSS de la Montérégie-Ouest

Mécanismes de prévention

- Mise en place de stratégies afin d'assurer un milieu de travail sain et prévenir les risques de violence
- Diffusion élargie et continue de la politique
- Formation et soutien aux gestionnaires pour l'application de la politique
- Information et sensibilisation aux destinataires pour l'application de la politique
- Mécanisme de signalement verbal

Étapes de résolution de conflit

1 Résoudre soi-même la situation

La personne plaignante doit, dans la mesure où les circonstances le permettent, informer la personne concernée de la situation que son comportement produit un effet indésirable, de façon respectueuse et lui demander clairement de mettre un terme à sa conduite.

2 Intervention du supérieur immédiat

Si le dialogue n'a pas permis la résolution de la situation, la personne plaignante fait une demande d'intervention à son supérieur immédiat. Ce dernier intervient rapidement pour tenter de résoudre la situation. Si le supérieur immédiat est impliqué dans le conflit, référez-vous à l'étape 3.

3 Intervention du Service de développement organisationnel et des personnes (SDOP)

Une demande d'intervention au SDOP de la DRHCAJ doit être faite si les démarches entreprises préalablement n'ont pas apporté les résultats souhaités. Une démarche de médiation peut être proposée ou toute autre démarche susceptible de résoudre la situation.

Dépôt et traitement d'une plainte de harcèlement et de violence en milieu de travail

COMMENT DÉPOSE-T-ON UNE PLAINTE ?

Si une plainte vise un employé

- **Plainte écrite** : un formulaire est complété et déposé à l'adjoint à la DRHCAJ – Service de développement organisationnel et des personnes. Un accusé de réception est transmis dans les dix jours ouvrables.
- **Analyse préliminaire de la plainte** : l'analyse permet de déterminer la nature de la situation et les moyens adéquats pour la traiter selon qu'il s'agit d'une situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence en milieu de travail.
 - Si la plainte rencontre les critères de la définition légale du harcèlement : une médiation peut être amorcée dans le but d'en arriver à une entente mutuellement satisfaisante. Si la médiation s'avère infructueuse ou qu'elle est refusée par les personnes concernées, une enquête est réalisée.
 - Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition légale du harcèlement : une médiation ou d'autres modes de résolution de la situation sont proposés.
- **Enquête** : la personne procédant à l'enquête analyse la situation, détermine s'il y a eu manquement à la politique et dépose un rapport avec des recommandations.
- **Conclusions** : le Service de développement organisationnel et des personnes transmet aux parties les conclusions du rapport d'enquête ainsi que les mesures et les recommandations pour corriger la situation.

Si une plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien, un résident en médecine ou en pharmacie

La plainte est déposée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui la transmet au médecin examinateur pour traitement conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Si une plainte vise un usager, son représentant ou un membre de sa famille

L'employé avise son supérieur immédiat et remplit un formulaire à cet effet qui sera déposé au Service de santé, sécurité et mieux-être au travail.

Pour trouver le texte intégral de la politique, de la procédure et du formulaire de signalement et de dépôt de plaintes de harcèlement et de violence en milieu de travail, rendez-vous sur le portail transitoire à la section documents d'encadrement.