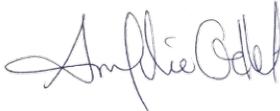


| | | | |
|------------------------------|---|-------------------|---------------------------|
| Titre | Politique de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement | | No : 2001-A-063-r3 |
| Direction responsable | Direction des ressources humaines et des communications | | |
| Applicable à | Toutes personnes œuvrant et bénéficiant des services du CHU Sainte-Justine | | |
| Nom du signataire | Anne-Julie Ouellet, directrice | | |
| Signature |  | | |
| En vigueur le | Août 2001 | Révisée le | 26 mars 2024 |

1. PRÉAMBULE

Le CHU Sainte-Justine reconnaît l'importance d'assurer un milieu de travail, d'études et de soins empreint des valeurs qui reflètent les attentes exprimées par les personnes œuvrant à sa mission et les familles. Ces valeurs, décrites dans le [Code d'éthique](#), sont :

- La bienveillance ;
- La quête de l'excellence ;
- Le partenariat ;
- L'engagement individuel et collectif.

Les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine sont responsables de promouvoir et de faire vivre au quotidien ces valeurs.

Les valeurs du CHU Sainte-Justine engagent aussi les familles. Elles peuvent lire les énoncés attachés à ces valeurs comme s'adressant à la fois à ceux qui donnent des soins et services et à ceux qui en reçoivent.

En cohérence avec ses valeurs, le CHU Sainte-Justine, comme dispensateur de soins et services, mais aussi comme employeur, reconnaît sa responsabilité dans la création et le maintien d'un milieu de travail, d'études et de soins épanouissant, sain et propice à la

| | |
|---|---|
| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no : |

réalisation de sa mission. À ce titre, il assume un rôle de prévention, de dépistage, d'évaluation et d'intervention lors de situations d'incivilité et de harcèlement, en conformité avec les lois et les règlements en vigueur ainsi qu'avec ses valeurs organisationnelles.

2. PORTÉE

Cette politique s'applique à l'ensemble des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine et, avec les adaptations nécessaires, aux familles qui pourraient avoir des comportements qui ne reflètent pas les valeurs prônées dans le [Code d'éthique](#), ou le [Code de conduite](#) et manifestées dans les milieux de travail, d'études et de soins.

Elle s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, les études et les soins, sur et en dehors de l'établissement du CHU Sainte-Justine. Elle s'applique notamment aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur travail, de leurs études ou de leurs soins ainsi que lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail, aux études et aux soins. En outre, elle s'applique lors de l'utilisation inappropriée des outils informatiques, et ce, peu importe qui est l'auteur de la conduite fautive et où il se trouve (ex. : réseaux sociaux, blogues, messages textes, etc.).

3. BUT

Cette politique a pour but d'assurer un milieu de travail, d'études et de soins empreint de bienveillance, de douceur et de civilité, exempt de toute forme de comportement portant atteinte au respect, à la dignité ou à l'intégrité d'une personne, tel que les comportements incivils ainsi que le harcèlement psychologique, discriminatoire ou sexuel.

4. OBJECTIFS

- Énoncer des moyens raisonnables pour promouvoir la bienveillance et le respect et prévenir toutes les formes de comportements qui vont à l'encontre des valeurs prônées par le [Code de conduite](#) de l'établissement, tels que des situations d'incivilité ou de harcèlement, notamment par la sensibilisation, l'information et la formation ainsi que par la promotion des actions visant la prévention et la résolution des situations d'incivilité ;
- Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente politique ;
- Améliorer et soutenir la gestion et la résolution des situations d'incivilité par la promotion des mécanismes de prévention et de règlement des différends et par la mise en place d'un processus neutre et objectif de traitement des signalements et des plaintes ;

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no : |

- Prévoir une offre de soutien et l’assistance requise aux personnes impliquées dans le traitement d’une plainte avant, pendant et à l’issue du processus ;
- Assurer la prise de mesures appropriées permettant d’offrir à chacun un environnement de travail, d’études et de soins épanouissants et, le cas échéant, permettre la prise de mesures adaptées afin de faire cesser les situations d’incivilité et de harcèlement portées à la connaissance de l’organisation.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

- Au CHU Sainte-Justine, nous travaillons avec des personnes pour des personnes. Pour se faire, chacun s’engage à être bienveillant à l’égard de ses collègues et à considérer que les circonstances qui amènent les familles à avoir besoin de nos soins et de nos services sont souvent des circonstances qui transforment toutes les dimensions de leur vie. Ainsi, chacun s’engage à être bienveillant à leur égard et prendre soin d’elles en considérant leurs besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels :
 - En reconnaissant, en accueillant et en tentant de comprendre la réalité de l’autre sans le juger ;
 - En reconnaissant l’importance de chacun ;
 - En favorisant le dialogue et la délibération comme moteur de la relation ;
 - En soutenant et accompagnant chaque personne ;
 - En se traitant avec respect.
 - Le Code d’éthique du CHU Sainte-Justine encourage la réflexion et l’engagement de tous vers un savoir-être et un savoir-faire, par une conduite personnelle et professionnelle exemplaire ;
- Toute personne a droit à un milieu de travail, d’études et de soins épanouissant et sain. Le CHU Sainte-Justine s’engage à promouvoir la bienveillance, la civilité, le respect et la résolution des situations d’incivilité dans les relations entretenues dans le cadre du travail, des études et des soins, et ce, en conformité avec les valeurs organisationnelles ;
- Les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine et les familles ont le droit de signaler une situation qu’ils jugent inadéquate, de demander de l’aide ou des conseils et de mettre en œuvre les recours pertinents prévus dans la présente politique ainsi que dans la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement* et dans le [Règlement sur la procédure d’examen des plaintes des usagers](#) ;
- Bien que le CHU Sainte-Justine préconise une approche fondée sur le rapprochement et la résolution des situations conflictuelles et qu’il institue la présente politique dans un objectif de prévention des situations d’incivilité et de harcèlement, une personne peut, en tout temps, se prévaloir de la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement* ;

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d’administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d’administration : 2024-04-26 Résolution no : |

- Le CHU Sainte-Justine met en œuvre des moyens permettant une résolution des situations d’incivilité et de harcèlement par des mécanismes de résolution des différends. Lorsqu’opportun, cette avenue est privilégiée avant d’en arriver au dépôt d’une plainte ;
- Au CHU Sainte-Justine, l’incivilité et le harcèlement ne sont pas tolérés. La direction de l’établissement s’engage à aborder promptement avec la personne mise en cause les attitudes ou les comportements qui vont à l’encontre des valeurs prévues dans le [Code d’éthique](#) ;
- Le CHU Sainte-Justine met en œuvre des interventions proportionnelles à la complexité et à la gravité de la situation problématique et des enjeux qu’elle soulève. Ces interventions peuvent être temporaires ou permanentes et visent à faire cesser toute situation problématique et permettre un climat de travail sain dans lequel les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine peuvent s’épanouir. Ces interventions peuvent inclure des formations, de la sensibilisation, de la médiation, des activités réflexives, un accompagnement individualisé, une mesure disciplinaire ou non disciplinaire jugée appropriée pour faire cesser toute forme d’incivilité ou de harcèlement ;
- Le CHU Sainte-Justine 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 ;
- La présente politique ne doit pas être interprétée comme restreignant les actions des gestionnaires du CHU Sainte-Justine dans l’exercice de leur droit de gérance.

6. DÉFINITIONS

Harcèlement psychologique : 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 d’une personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte à la dignité ou à l’intégrité psychologique ou physique de la personne concernée et produit sur elle un effet nocif continu.

Harcèlement sexuel : Conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l’intégrité psychologique ou physique d’une personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave à caractère sexuel peut aussi constituer du harcèlement sexuel si elle porte atteinte à la dignité ou à l’intégrité psychologique ou physique de la personne concernée et produit sur elle un effet nocif continu.

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| Approbation de la version précédente par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d’administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d’administration : 2024-04-26 Résolution no : |

Harcèlement discriminatoire : Conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes à caractère discriminatoire répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'une personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave à caractère discriminatoire peut aussi constituer du harcèlement discriminatoire si elle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne concernée et produit sur elle un effet nocif continu.

Plus précisément, toute personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

Harcèlement : Conduite répondant aux définitions du harcèlement psychologique, sexuel ou discriminatoire.

Incivilité : Comportement inadéquat en regard d'autrui qui est en violation des normes de respect mutuel établies. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société qui crée un inconfort important et qui a un impact négatif sur le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation ou le climat de travail, d'études et de soins.

Signalement : Porter à la connaissance d'une personne gestionnaire, d'une personne membre du BQVT ou de la DRHC, un comportement incivil. Il est possible de signaler un comportement que nous estimons avoir subi ou dont nous sommes témoins.

Plainte en harcèlement : Dénonciation formelle d'une situation que la personne plaignante, œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine, considère constituer du harcèlement psychologique, sexuel ou discriminatoire au sens de la présente politique.

Plainte à la personne Commissaire : Une plainte faite auprès de la personne commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services en vertu de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux ».

Personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine : Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHU Sainte-Justine, y compris et sans être exhaustif, les personnes salariées, gestionnaires, médecins, dentistes, pharmaciennes, chercheuses, étudiantes, stagiaires, sous-traitantes, fournisseurs ou bénévoles.

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no : |

Famille : Personne bénéficiaire de soins au CHU Sainte-Justine, ses proches et ses visiteurs. Ce terme renvoi à la notion d’usager prévue à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

Médiation : La médiation est un processus neutre de négociation et de résolution de conflits. Il s’agit d’une démarche volontaire, libre et impartiale, impliquant la participation de chacune des parties dans la résolution de la situation conflictuelle. Le processus de médiation permet de s’exprimer dans un endroit sécuritaire, d’identifier les problèmes vécus, de nommer les attentes respectives des personnes, de trouver des solutions concrètes qui leur sont mutuellement satisfaisantes et de conclure à une entente entre elles. Le processus de médiation est structuré et mené par une personne qualifiée. Tous les échanges sont couverts par la confidentialité, sous réserve des modalités prévues dans la politique.

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 son personnel. À ce titre, l’employeur peut prendre des décisions liées à l’atteinte des objectifs organisationnels dans le souci de la réalisation de sa mission.

Association de personnes employées : Tout regroupement ou association de personnes salariées, professionnelles ou cadres ayant pour but de représenter les intérêts individuels et collectifs de celles-ci, incluant une association accréditée (syndicat) au sens du Code du travail du Québec.

Fournisseurs : Personne ou compagnie offrant des produits ou services au CHU Sainte-Justine.

Commissaire : La personne commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) est une personne indépendante et dont le rôle principal est d’appliquer la procédure d’examen des plaintes comme prévu au [Règlement sur la procédure d’examen des plaintes des usagers](#).

Médecin examinateur : Médecin indépendant désigné par le conseil d’administration, sous recommandation du CMDP, ayant pour fonction d’examiner toute plainte à la personne commissaire, formulée par un usager ou toute autre personne, qui concerne une personne médecin, dentiste, pharmacienne, de même qu’une personne résidente en médecine du CHU Sainte-Justine, conformément à la LSSSS.

Comité des usagers : Comité composé d’usagers et dont le rôle est d’être le gardien du respect des droits des usagers du CHU Sainte-Justine. Il représente l’enfant et sa famille et se fait leur porte-parole.

CMDP : Le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l’établissement.

BQVT : Bureau de la qualité de vie au travail constitué d’une équipe de personnes professionnelles neutres et indépendantes jouant un rôle à la fois de prévention et d’intervention auprès des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine. Ses services sont couverts par la confidentialité, sous réserve des modalités prévues dans la politique et selon les normes établies.

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d’administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d’administration : 2024-04-26 Résolution no : |

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'ensemble des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine s'engage à respecter les rôles et responsabilités définis dans la présente politique ainsi que dans la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement*.

7.1. Rôles et responsabilités générales

Les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine sont responsables de :

- Prendre connaissance de la présente politique et de la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement* ;
- Respecter la présente politique, le [Code d'éthique](#) ainsi que le [Code de conduite](#) de l'établissement ;
- Promouvoir et adopter une conduite empreinte de bienveillance et exempte d'incivilité et de harcèlement ;
- Participer activement aux activités de sensibilisation, d'information et de formation leur permettant de faire respecter cette politique ;
- Collaborer aux mécanismes mis en place par le CHU Sainte-Justine dans le cadre de l'application de la présente Politique et de la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement* ;
- Identifier à leur supérieur immédiat ou à une personne membre du BQVT toute forme d'incivilité ou de harcèlement dont elles sont témoins ou qu'elles subissent ;
- Faire preuve de bonne foi dans le cadre du traitement d'un signalement ou d'une plainte en harcèlement, notamment en s'abstenant de faire de fausses allégations, de faire une plainte frivole, abusive ou de mauvaise foi ou d'exercer des représailles contre une personne qu'elle croit être plaignante ou témoin.

7.2. Rôles et responsabilités spécifiques

Au-delà de leurs obligations générales comme personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine, certaines personnes se voient attribuer des rôles et responsabilités spécifiques dans le cadre de l'application de la présente politique.

Des rôles et responsabilités spécifiques leur sont également dévolus dans la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement*.

7.2.1 Conseil d'administration

- Adopter la présente politique ainsi que ses éventuelles mises à jour ;
- Transmettre à la personne ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant la personne présidente-directrice générale du CHU Sainte-Justine ;

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no : |

- Accomplir l'ensemble des tâches qui lui sont attribuées dans la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement*.

7.2.2. Direction générale

- Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine ;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous sa responsabilité ;
- Superviser les travaux du BQVT ;
- Accomplir l'ensemble des tâches qui lui sont attribuées dans la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement*.

7.2.3 Direction des ressources humaines et des communications (DRHC)

- S'assurer de l'application et de la révision de la présente politique ainsi que de la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement* ;
- Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation sur la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes ;
- Fournir des conseils et du soutien aux gestionnaires et aux chefs médicaux pour toute question relative à la prévention du harcèlement, de la civilité et de la bienveillance en milieu de travail d'études ou de soins, ainsi qu'au regard des mécanismes de traitement des plaintes ;
- Élaborer et réviser périodiquement des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière de traitement des plaintes en harcèlement ;
- Réviser le contenu de la présente politique ;
- Accomplir l'ensemble des tâches qui lui sont attribuées dans la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement*.

7.2.4 Bureau de qualité de vie au travail (BQVT)

- Collaborer avec la DRHC pour organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation sur la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes en harcèlement ;

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no : |

- Offrir le soutien et l'accompagnement appropriés lors d'incivilité ou de harcèlement, notamment en proposant des mesures alternatives au dépôt d'une plainte en harcèlement ;
- Évaluer les besoins des personnes impliquées dans une situation en lien avec la présente politique. Au besoin, offrir un soutien psychosocial à court terme aux personnes ;
- Établir un rapport trimestriel sur les incidents liés aux incivilités et au harcèlement au travail et le mettre à la disposition du personnel d'encadrement de l'organisation en vue notamment d'améliorer la sécurité et de réduire les incidents impliquant la violence ;
- Déposer au conseil d'administration un rapport annuel portant sur l'application de la procédure, notamment au regard du nombre de signalements et de plaintes en harcèlement traitées, de leur nature et de leur conclusion ;
- Accomplir l'ensemble des tâches qui lui sont attribuées dans la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement*.

7.2.5 Gestionnaires et chefs médicaux

- Promouvoir les valeurs prônées dans le [Code d'éthique](#) au sein des équipes sous leur responsabilité ;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité ainsi que par ses collaboratrices et collaborateurs ;
- Contribuer à créer un milieu de travail, d'études et de soins empreint de civilité, de bienveillance, de conduites exemplaires et exemptes de harcèlement ;
- Contribuer à identifier les facteurs de risque d'incivilité ou de harcèlement ;
- Collaborer aux mécanismes mis en place par le CHU Sainte-Justine dans le cadre de l'application de la présente Politique et de la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement* ;
- Intervenir de façon proactive lors de situation d'incivilité ou de harcèlement, qu'il y ait plainte ou non ;
- Veiller à ce que la personne plaignante bénéficie, s'il y a lieu, de mesures de soutien appropriées ;

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|--|--|
| <p><i>Approbation de la version précédente par le :</i></p> <p>Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86</p> | <p><i>Contenu révisé et approuvé le :</i></p> <p>Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no :</p> |

- S’assurer que les personnes sous leur responsabilité reçoivent l’information, la formation et le soutien nécessaires en matière de prévention, de gestion et de résolution des situations d’incivilité et de harcèlement. Lorsque la situation le nécessite, référer vers des ressources d’aide comme le BQVT ;
- Orienter la famille vers la personne commissaire dans le cadre de plaintes visant les personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine ;
- Accomplir l’ensemble des tâches qui lui sont attribuées dans la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement*.

7.2.6 Comité des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

- Promouvoir les valeurs prônées dans le [Code d’éthique](#) parmi ses membres ;
- Accomplir l’ensemble des tâches qui lui sont attribuées dans le cadre de la LSSSS.

7.2.7 Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (personne commissaire)

- Respecter l’ensemble des fonctions qui lui sont dédiées dans la LSSSS et le [Règlement sur la procédure d’examen des plaintes des usagers](#).

7.2.8 Médecin examinateur

- Respecter l’ensemble des fonctions qui lui sont dédiées dans la LSSSS et le [Règlement sur la procédure d’examen des plaintes des usagers](#).

7.2.9 Bureau du partenariat patients-familles-soignants

- Contribuer aux activités de sensibilisation, d’information et de formation afin d’encourager la réflexion et l’engagement de tous vers un savoir-être et un savoir-faire exemplaires dans un contexte de partenariat patients-familles-soignants.

7.2.10 Comité des usagers

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;
- Accompagner et assister, sur demande, une famille dans toute démarche qu’elle entreprend, y compris lorsqu’elle souhaite porter plainte à la personne commissaire.

7.2.11 Associations de personnes employées

- Collaborer à la diffusion de la présente politique ;

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|--|--|
| <p><i>Approbation de la version précédente par le :</i></p> <p>Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d’administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86</p> | <p><i>Contenu révisé et approuvé le :</i></p> <p>Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d’administration : 2024-04-26 Résolution no :</p> |

- Respecter les obligations de confidentialité découlant de l'application de la présente politique ;
- Effectuer auprès de leurs membres la promotion des activités de civilité et de bienveillance ainsi que des activités de prévention des conflits et de harcèlement en milieu de travail, d'études et de soins ;
- Accomplir l'ensemble des tâches qui lui sont attribuées dans la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement*.

7.2.12 Familles

- Respecter la présente politique.

8. RÈGLES D'APPLICATION

8.1 Mesures de prévention

8.1.1 Formations préventives

Le CHU Sainte-Justine met en place différentes activités afin d'assurer un milieu de travail, d'études et de soins exempt de toute forme d'incivilité et de harcèlement.

Notamment :

- Il fait la promotion d'un comportement bienveillant et du maintien d'un savoir-être exemplaire notamment par la mise en place d'un [Code de conduite](#) applicable à l'ensemble des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine ;
- Il fait la promotion du BQVT et de l'ensemble des ressources mises en place pour prévenir et faire cesser des situations d'incivilité ou de harcèlement ;
- Il met en œuvre des actions de sensibilisation au phénomène de harcèlement (ex. : campagnes de sensibilisation, dépliants, affiches, vidéos, conférences, informations dans l'intranet, etc.) ;
- Il informe et forme afin de prévenir et d'intervenir adéquatement lors de situations d'incivilité ou de harcèlement (ex. : résolution de conflits, médiation, communication dans l'équipe, information sur les différences culturelles et intergénérationnelles, formations offertes aux personnes et aux équipes, etc.) ;
- Il offre des formations de prévention et d'intervention lors de situations de violence et lors de relations difficiles avec les familles.

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|--|--|
| <p><i>Approbation de la version précédente par le :</i></p> <p>Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86</p> | <p><i>Contenu révisé et approuvé le :</i></p> <p>Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no :</p> |

8.1.2 Interventions préventives

Lorsque la situation le permet, le CHU Sainte-Justine met en œuvre un ensemble d'outils permettant de prévenir la dégradation de situations conflictuelles ou d'agir en amont sur les facteurs de risque identifiés dans le milieu de travail, d'études et de soins.

Notamment :

- Il peut former des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine à repérer et à faire des interventions préliminaires lors de situations conflictuelles et référer les personnes vers du soutien approprié ;
- Il offre de l'accompagnement à la gestion lors de situations difficiles en climat de travail, entre des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine et avec les familles ;
- Lorsqu'elles sont adaptées à la nature des événements, il propose des médiations aux personnes visées par un signalement ;
- Il offre de l'accompagnement individualisé et collectif, adapté aux besoins des personnes, lors de situations conflictuelles, de défis au niveau du savoir-être ou de détresse émotionnelle.

8.2 Mesures de protection :

8.2.1 Gestion de crise

Le CHU Sainte-Justine se réserve le droit d'intervenir lors de situations comportant un risque immédiat pour la sécurité psychologique ou physique d'une personne œuvrant à sa mission. Pour ce faire, la personne gestionnaire peut faire appel à divers intervenants pour assurer la sécurité des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine ou des familles et notamment :

- Le service de la sécurité ;
- Le BQVT ;
- Le service de santé et sécurité du travail ;
- Le bureau des affaires juridiques ;
- Au besoin et selon la situation, la direction des soins infirmiers, la direction des services professionnels et la direction des services multidisciplinaires, de la santé mentale et de la réadaptation.

La gestion de crise se veut une intervention prompte et d'une durée limitée dans le temps, soit le temps de s'assurer de la sécurité psychologique ou physique

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no : |

des personnes œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine et des familles et de désamorcer la situation en question. D'autres interventions peuvent être nécessaires par la suite pour permettre aux personnes impliquées de retrouver un équilibre.

8.2.2 Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement

Les personnes souhaitant faire un signalement ou souhaitant déposer une plainte en harcèlement en vertu de la présente politique sont invitées à consulter et mettre en œuvre la *Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement*.

Par ailleurs, les personnes souhaitant déposer une plainte à la personne commissaire en vertu de la présente politique sont invitées à consulter le [Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers](#). Ces personnes peuvent également prendre contact directement avec la personne [commissaire](#).

Tout au long du processus de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement, le CHU Sainte-Justine s'engage à respecter sa neutralité et son objectivité en considérant et respectant tant la parole des personnes plaignantes que celle des personnes mises en cause ou encore que celle des témoins.

Aussi, le CHU Sainte-Justine permet à toute personne impliquée dans une enquête en harcèlement de donner sa version des faits et de présenter ses moyens de preuve.

Par ailleurs, le CHU Sainte-Justine ne tolère pas les allégations mensongères ou déposées de mauvaise foi, de façon abusive ou les mesures de représailles qui pourraient être entreprises contre l'une des parties ou l'un des témoins.

8.2.3 Confidentialité

Tout signalement ou plainte en harcèlement sera traité de manière confidentielle. Une personne œuvrant à la mission du CHU Sainte-Justine qui porte plainte, qui est mis en cause ou qui est témoin peut obtenir l'accompagnement du BQVT de manière confidentielle. Le BQVT pourra proposer des mesures d'accompagnement et d'intervention supplémentaires aux personnes impliquées.

Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'un signalement ou d'une plainte en harcèlement doit s'engager à la confidentialité et à ne pas discuter des faits entourant le signalement ou la plainte avec ses collègues ou d'autres personnes. Malgré ce qui précède, la personne impliquée peut recourir

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no : |

à un service de soutien reconnu tel que sa personne gestionnaire, le BQVT, le programme d'aide aux employés, une personne psychologue, l'APER, le programme d'aide aux médecins du Québec, sa personne représentante syndicale ou une personne membre de la DRHC.

À l'exception des plaintes jugées comme frivoles, abusives ou étant déposées de mauvaise foi, les dossiers de signalement, de plainte en harcèlement et de plainte adressée à la personne commissaire sont distincts de tout autre dossier (dossier médical, dossier RH, dossier professionnel, dossier constitué par le CMDP, etc.).

Nonobstant ce qui précède, lorsque le maintien de la confidentialité interfère avec une obligation de l'employeur, il est possible que la confidentialité du dossier, et notamment l'anonymat de la personne plaignante, ne puisse être maintenue. C'est le cas, notamment, lors des situations suivantes :

- Lors du dépôt d'une plainte en harcèlement. En effet, le processus d'enquête prévoit que la personne mise en cause puisse donner sa version des faits en lien avec les allégations à son endroit. Pour se faire, la personne mise en cause doit connaître les allégations ainsi que l'identité de la personne plaignante ;
- Lorsqu'il est nécessaire de divulguer certaines informations pour que l'employeur puisse remplir ses obligations légales, de faire cesser une situation de harcèlement ;
- Lorsque nécessaire pour l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives ;
- Lorsqu'exigé par la loi ou par un tribunal ;
- Lorsqu'il y a un risque immédiat pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne.

9. RÉFÉRENCES ET CADRE NORMATIF

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

- La *Loi sur les normes du travail* et notamment les articles :
 - **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 de la personne salariée et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail*

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|--|--|
| Approbation de la version précédente par le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | Contenu révisé et approuvé le : Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no : |

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. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne salariée.

- **81.19** : *Toute personne salariée a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses personnes salariées une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel.*
- **81.20** : *Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Une personne salariée visée par une telle convention doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard [...].*
- **123.7** : *Toute plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les deux ans de la dernière manifestation de cette conduite.*
- *La Charte des droits et libertés de la personne et notamment son article :*
 - **1** : *« Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne. [...] »*
- *Le Code civil du Québec et notamment son article :*
 - **2087** : *L'employeur [...] doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié.*
- *Le Code du travail du Québec ;*
- *La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ;*
- *La Loi sur la santé et la sécurité du travail ;*
- *La Charte de la langue française ;*
- *La Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail et notamment l'article :*
 - **19 alinéas 1 et 2** : *Tout stagiaire a droit à un milieu de stage exempt de harcèlement psychologique.*

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no : |

L'employeur et, selon le cas, l'établissement d'enseignement ou l'ordre professionnel doivent prendre les moyens raisonnables à leur disposition pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à leur connaissance, pour protéger le stagiaire et pour la faire cesser.

L'employeur doit notamment rendre disponible, à tout stagiaire qu'il accueille, la politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes adoptée conformément à l'article 81.19 de la Loi sur les normes du travail (chapitre N-1.1), laquelle politique s'applique au stagiaire, avec les adaptations nécessaires.

- La Loi sur les services de santé et les services sociaux ;
- Le Règlement sur certaines conditions de travail applicables aux cadres des agences et des établissements de santé et services sociaux ;
- Le Code des professions ;
- Les conventions collectives en vigueur ;
- Les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément ;
- [Le Code d'éthique du CHU Sainte-Justine](#) ;
- [Le Code de conduite du CHU Sainte-Justine](#) ;
- La Procédure de traitement des signalements et des plaintes en harcèlement ;
- [Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers \(LGRMT-173\)](#).

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no : |

10. INSTANCES ET PERSONNES INTERVENANTES CONSULTÉES

| Au CHUSJ : | À l'externe : |
|--|---------------|
| BAJ | Le cabinet RH |
| Médecin examinateur | L'APER |
| Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services | |
| BQVT | |
| DRHC | |
| Syndicats locaux | |
| Comité des usagers | |
| Unité d'éthique clinique | |
| Comité de soutien par les pairs | |
| CMDP | |
| DQEPE | |
| Direction des soins professionnels | |
| Direction des soins infirmiers | |
| Bureau du Partenariat Patients-Familles-Soignants | |
| Conseil des infirmières et infirmiers | |
| Conseil multidisciplinaire | |
| Membres du comité de direction | |

| Numéro RPP : 2001-A-063-r3 | |
|---|---|
| <i>Approbation de la version précédente par le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2019-04-02 Comité de régie : 2019-03-21 Conseil d'administration : 2019-05-03 Résolution no : 19.86 | <i>Contenu révisé et approuvé le :</i> Gestionnaire ou directeur : N/A Comité de direction : 2024-03-26 Comité de régie : 2024-03-19 Conseil d'administration : 2024-04-26 Résolution no : |